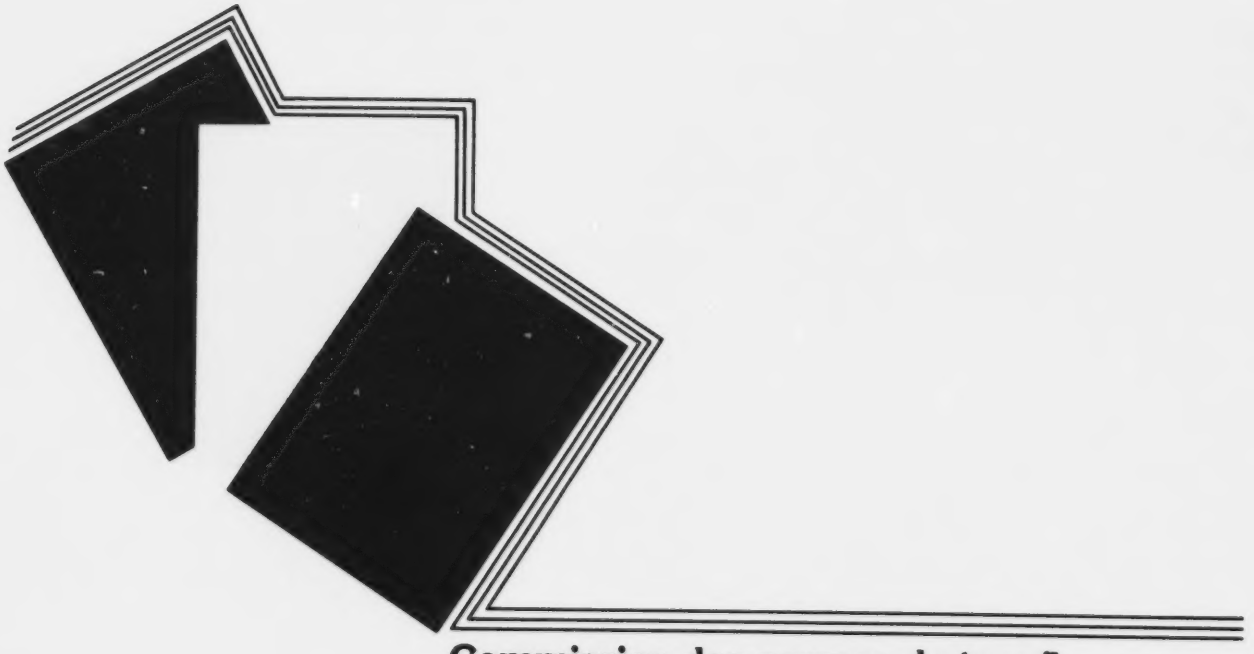
Gouvernement du Québec

# 11 ÉTUDE SUR LES SALARIÉS QUI ONT RETIRÉ LEUR PLAINTE AVANT ARBITRAGE (art. 124 de la Loi sur les normes du travail)



Commission des normes du travail

# ÉTUDE SUR LES SALARIÉS

# QUI ONT RETIRÉ LEUR PLAINTE AVANT ARBITRAGE

## (art. 124 de la Loi sur les normes du travail)

Doris Armstrong
Agente de recherche
Direction du secrétariat
et de la recherche
COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

DÉCEMBRE 1984

Dépôt légal - 2e trimestre 1985
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2 - 550-11856-1

Copyright: Commission des normes du travail

# PRÉSENTATION

Au début de l'année 1983, la Commission des normes du travail entreprenait une recherche concernant le recours prévu dans la Loi sur les normes du travail (articles 124 et al.) à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante.

Les objectifs principaux de cette recherche étaient d'identifier les raisons pour lesquelles certains salariés ont pris la décision de ne pas déférer leur plainte à l'arbitrage et de connaître en même temps le pourcentage des salariés qui ont obtenu un règlement avec leur employeur.

Le présent rapport rend compte des résultats de l'enquête effectuée auprès des salariés qui, après s'être prévalus du recours en question, ont décidé de retirer leur plainte.

On pourra trouver dans ce rapport un ensemble de données qui permettront au lecteur de mieux connaître le contexte dans lequel s'exerce ce recours, pour le salarié.

Cette recherche s'ajoute à une recherche effectuée par la Commission des normes du travail et publiée en mars 1984 sous le titre «L'efficacité de la réintégration ordonnée par l'arbitre».

Nicole Lemay
Coordonnatrice à la recherche
Direction du secrétariat et de la recherche

DÉCEMBRE 1984

Cette recherche a été réalisée sous
la supervision de madame Nicole Lemay,
coordonnatrice de la recherche.

TABLE DES MATIÈRES


| | | page |
|---|---|---|
| 1. | Introduction | 7 |
| 2. | Objectifs de la recherche | 9 |
| 3. | Méthodologie | 10 |
| | 3.1 Champ de l'enquête | 10 |
| | 3.2 Techniques et instruments de cueillette des données | 10 |
| | 3.2.1 Questionnaires | 11 |
| | 3.2.2 Dossiers de la Direction du secrétariat et de la recherche | 13 |
| | 3.3 Population | 13 |
| | 3.4 Validation des données | 14 |
| | 3.5 Représentativité des répondants | 14 |
| 4. | Analyse des données | 16 |
| | 4.1 Caractéristiques générales des répondants | 16 |
| | 4.1.1 Caractéristiques socio-démographiques | 16 |
| | 4.1.2 Milieu de travail | 18 |
| | 4.2 Contexte du congédiement | 22 |
| | 4.2.1 Les motifs de congédiement | 22 |
| | 4.2.2 Raisons motivant le dépôt de la plainte | 23 |
| | 4.2.3 Attentes des salariés | 24 |
| | 4.3 Assistance juridique et professionnelle | 28 |
| | 4.4 Niveau de connaissance des salariés à l'égard de l'organisme, de la loi et des mécanismes d'exercice du recours | 33 |

TABLE DES MATIÈRES (suite)


| | | page |
|---|---|---|
| 4.5 | Perception des salariés face à la médiation | 40 |
| 4.5.1 | Information | 41 |
| 4.5.2 | Appréciation de l'intervention de l'inspecteur | 42 |
| 4.5.3 | Présence du salarié lors de la rencontre de l'inspecteur | 43 |
| 4.5.4 | Avis émis par l'inspecteur | 44 |
| 4.6 | Entente avec l'employeur | 48 |
| 4.6.1 | Importance relative des règlements | 48 |
| 4.6.2 | L'influence de certains facteurs sur le taux de règlement | 49 |
| 4.6.3 | L'influence de certains facteurs sur la nature du règlement | 55 |
| 4.6.4 | Nature des règlements | 60 |
| 4.6.4.1 | La compensation monétaire | 60 |
| 4.6.4.2 | La réintégration | 64 |
| 4.6.5 | Le maintien en emploi | 68 |
| 4.7 | Le retrait de la plainte | 72 |
| 4.7.1 | Les motifs | 72 |
| 4.7.2 | L'influence de certains facteurs | 81 |
| 4.8 | Les délais | 84 |
| 5. | Conclusion | 88 |

Annexe 1 - Loi sur les normes du travail - section III

Annexe 2 - Tableaux «Représentativité des répondants»

Annexe 3 - Questionnaire

# LISTE DES TABLEAUX


| | | page |
|---|---|---|
| 1 | Profil des répondants | 19 |
| 2 | Milieu de travail | 21 |
| 3 | Motifs de congédiement | 25 |
| 4 | Raisons motivant le dépôt de la plainte à la Commission | 26 |
| 5 | Attentes du salarié | 27 |
| 6 | Raisons pour lesquelles les répondants se sont adressés à l'aide juridique | 30 |
| 7 | Raisons pour lesquelles les répondants ont fait affaire avec un professionnel | 31 |
| 8 | Raisons pour lesquelles les répondants n'ont pas effectué de démarches à l'aide juridique | 32 |
| 9 | Connaissance de la Loi sur les normes du travail | 36 |
| 10 | À qui se sont adressés les répondants pour connaître leurs droits? | 37 |
| 11 | Connaissance du recours | 38 |
| 12 | Évaluation des coûts de l'arbitre | 39 |
| 13 | Désir d'être présent à la rencontre de l'inspecteur avec l'employeur selon l'appréciation des services de l'inspecteur | 47 |
| 14 | Résultats de la médiation | 52 |
| 15 | Propositions de règlements selon différentes variables | 53 |
| 16 | Nature du règlement proposé selon différentes variables | 58 |

LISTE DES TABLEAUX (suite)


| | | page |
|---|---|---|
| 17 | Valeur de la compensation en temps de travail | 62 |
| 18 | Raisons pour lesquelles les salariés ont accepté une compensation monétaire | 63 |
| 19 | Proportion de salariés pour lesquels une ou des conditions de retour au travail furent modifiées | 66 |
| 20 | Durée du congédiement des salariés réintégrés | 67 |
| 21 | Durée du maintien en emploi des salariés qui n'étaient plus à l'emploi au moment de la recherche | 70 |
| 22 | Raisons de départ | 71 |
| 23 | Raisons du retrait de la plainte | 75 |
| 24 | Évaluation des chances d'avoir gain de cause en arbitrage | 76 |
| 25 | Raisons pour lesquelles certains salariés n'ont jamais envisagé de déférer leur plainte à l'arbitrage | 79 |
| 26 | Facteurs influençant la décision de ne pas aller en arbitrage | 83 |
| 27 | Délai entre la date du dépôt et le retrait de la plainte selon les régions | 86 |
| 28 | Délai entre la date du début de la médiation et la date du retrait de la plainte | 87 |

## 1. Introduction

Le salarié[1] qui a cinq ans de service continu chez un même employeur et qui croit avoir été congédié sans une cause juste et suffisante peut exercer un recours à l'encontre de son congédiement en vertu de l'article 124 de la Loi sur les normes du travail[2].

La Direction du secrétariat et de la recherche a la responsabilité de nommer les arbitres dans les cas de congédiements faits sans une cause juste et suffisante. De plus les dossiers des salariés qui ont retiré leur plainte sont également transmis à la même Direction pour des fins de statistiques et de recherche.

Depuis le 16 avril 1980, date de la mise en vigueur de la loi, jusqu'au 31 décembre 1982, la Direction du secrétariat et de la recherche a reçu des bureaux régionaux de la Commission des normes du travail 2 417 dossiers relatifs aux congédiements faits sans une cause juste et suffisante. Sur ce nombre, environ 40,0% des dossiers n'ont pas été transférés à l'arbitrage suite à la décision des salariés. Compte tenu de l'importance numérique des plaintes qui sont retirées en cours de processus, la Commission jugeait nécessaire de s'interroger sur les raisons qui ont amené une si forte proportion de salariés à retirer leur plainte.

---

1 La forme masculine désigne aussi bien les femmes que les hommes.

2 On trouvera à l'annexe 1 le libellé des articles 124 et suivants de la loi concernant le recours à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante.

Combien de salariés ont pu conclure une entente avec leur employeur en cours de processus? L'implication de la Commission dans le traitement d'une plainte relative à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante est très grande, puisqu'elle a la possibilité d'agir à titre de médiateur auprès des parties. Ainsi, l'étape de la médiation par la Commission des normes du travail en est une d'importance étant donné la possibilité pour le salarié d'obtenir un règlement dans des délais plus courts et à des coûts moindres que si sa plainte était déférée à l'arbitrage.

Il est donc apparu souhaitable pour la Commission de connaître et d'apprécier le type et la nature des règlements intervenus entre employeurs et salariés; aussi, il fallait s'interroger sur les raisons qui ont amené des salariés à retirer leur plainte sans avoir obtenu d'entente avec leur employeur.

Par sa Direction du secrétariat et de la recherche, la Commission a entrepris, au cours de 1983, une recherche auprès des salariés concernés. Le présent rapport livre les résultats de cette recherche.

## 2. OBJECTIFS DE LA RECHERCHE

La Commission des normes du travail a donc entrepris cette recherche dans le but d'identifier les raisons pour lesquelles certains salariés ont décidé de ne pas déférer leur plainte à l'arbitrage et d'évaluer la proportion de salariés pour lesquels un règlement est intervenu avec leur employeur. La recherche devait aussi permettre de connaître la nature du règlement intervenu ainsi que ses modalités.

De plus, il était intéressant de connaître la perception du salarié concernant l'aide fournie par la Commission dans le cadre de la tentative de règlement de la plainte par un inspecteur-enquêteur.

Nous voulions aussi mesurer le niveau de connaissance des salariés en regard du recours qu'ils ont exercé et des étapes reliées au traitement de leur plainte.

Nous voulions obtenir des informations concernant les motifs de congédiement et les raisons qui ont amené les salariés à déposer une plainte.

Cette recherche visait aussi à recueillir des informations relativement aux caractéristiques socio-démographiques et professionnelles de la population concernée.

Et finalement, nous voulions mesurer les délais inhérents au traitement de la plainte.

## 3. MÉTHODOLOGIE

Avant de faire part des résultats de l'enquête, il importe de décrire les principaux éléments de la méthodologie utilisés pour la réalisation de cette recherche.

### 3.1 Champ de l'enquête

La population retenue pour cette recherche était composée des personnes qui avaient déposé une plainte à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante au cours de l'année 1982 et qui ont retiré leur plainte dans la même année. Un temps suffisamment long s'était écoulé entre le moment de la recherche et celui de la fermeture du dossier afin de minimiser l'effet d'anxiété et d'émotivité lié au congédiement, au retrait de la plainte, et au règlement, le cas échéant. La population retenue pour cette recherche regroupe 663 salariés.

### 3.2 Techniques et instruments de cueillette des données

Nous avons effectué la cueillette d'informations à l'aide de deux techniques différentes: l'entrevue téléphonique réalisée à l'aide d'un questionnaire auprès des salariés concernés et la consultation des dossiers de la Direction du secrétariat et de la recherche.

### 3.2.1 Questionnaires

Le questionnaire a été élaboré par la Direction du secrétariat et de la recherche de la Commission, alors que la cueillette des données a été confiée à une firme de sondage spécialisée, l'Institut national de cueillette d'information. Du 6 juin au 8 juillet 1983, six interviewers et intervieweuses ont réalisé les entrevues. Celles-ci, d'une durée moyenne de 20 minutes, se sont déroulées en français.

L'entrevue était régie par un certain nombre de règles qui ont fait l'objet d'un document technique définissant certains termes de même que les particularités et les difficultés liées à l'administration du questionnaire. Ce document fut préparé par la Commission des normes du travail à l'intention des interviewers afin de leur servir d'outil de travail.

Au mois de mai 1983, une première version du questionnaire fut pré-testée auprès de 30 personnes. Suite à ce pré-test, il a été convenu qu'il fallait éliminer certaines questions. Nous avons aussi revu la structure du questionnaire afin de faciliter le travail des interviewers. Une fois les modifications terminées, une seconde pré-expérimentation fut réalisée au mois de juin auprès de 25 personnes. Suite à ce second pré-test, très peu de modifications furent apportées au questionnaire.

Il s'agit d'un questionnaire structuré dont un grand nombre de questions sont ouvertes, c'est-à-dire des questions dont le choix de réponses n'est pas déterminé.

Afin de faciliter le travail des interviewers, nous avons construit deux questionnaires. L'un s'adressait aux salariés qui s'étaient désistés sans rien obtenir de leur employeur. L'autre s'adressait spécifiquement aux salariés qui avaient obtenu quelque chose de leur employeur suite au dépôt de leur plainte.

Ce questionnaire, à l'instar de l'autre, comportait en sus des questions nous permettant de connaître la nature du règlement intervenu entre le salarié et son employeur. L'interviewer utilisait donc le questionnaire correspondant à la situation du répondant.

Les sujets communs aux deux questionnaires sont les suivants:

a) la connaissance du recours en général et des étapes reliées au traitement de la plainte;
b) les raisons du retrait de la plainte avant arbitrage;
c) l'opinion des salariés relativement au rôle de l'inspecteur-enquêteur;
d) la connaissance de l'existence de la Commission et de la Loi sur les normes du travail;
e) la situation socio-démographique et professionnelle du répondant.

### 3.2.2 Dossiers de la Direction du secrétariat et de la recherche

Nous avons aussi recueilli des données dans les dossiers de la Direction du secrétariat et de la recherche, notamment en ce qui concerne certains délais inhérents au traitement de la plainte. Nous avons relevé d'autres informations consignées au dossier telles que l'identification de l'entreprise pour laquelle le salarié travaillait, le bureau régional où la plainte a été déposée, l'ancienneté du salarié dans l'entreprise et les motifs de congédiement invoqués par l'employeur.

## 3.3 Population

Considérant certains problèmes soulevés lors du premier et du second pré-test, nous avons décidé d'exclure certaines personnes de l'enquête sur le terrain.

Lors des pré-tests, nous avons constaté que certaines personnes connaissaient très peu les étapes reliées au recours et au traitement de la plainte. Nous avons aussi constaté que ces personnes ne rencontraient pas les critères d'admissibilité au recours; dans la plupart des cas, ces salariés n'avaient pas cinq ans de service continu dans l'entreprise. Ces salariés n'étaient pas en mesure de répondre aux questions reliées aux objectifs de la recherche puisqu'ils se sont désistés très peu de temps après avoir déposé leur plainte. Sur la base d'informations contenues dans les dossiers, nous avons donc exclu les salariés qui se sont désistés parce qu'ils n'étaient pas admissibles au recours. Ces salariés étaient au nombre de 97.

De plus, vu leur nombre peu élevé, nous avons décidé de ne pas retenir les personnes qui ne pouvaient communiquer en français. À l'aide des informations contenues aux dossiers, nous avons donc exclu 56 salariés.

De la population initiale, nous avons donc retiré 153 salariés. La population pour l'enquête sur le terrain comptait alors 455 personnes. Il y eu 368 entrevues complétées, soit un taux de réponse de 80,9%.

### 3.4 Validation des données

L'étape de la codification et de la validation des données a revêtu une importance considérable dans le cheminement de cette recherche.

Parmi les questionnaires complétés, quarante ont dû être rejetés parce que les réponses fournies par le répondant ne nous apparaissaient pas suffisamment fiables. Cette évaluation était d'ailleurs renforcée par les commentaires des interviewers eux-mêmes. De plus, les réponses de certains salariés étaient incohérentes; d'autres salariés n'ont pas complété l'entrevue pour diverses raisons.

Par conséquent, dans le présent rapport, notre analyse repose sur 328 questionnaires.

### 3.5 Représentativité des répondants

Il n'existe pas de données statistiques qui nous permettaient de nous assurer que les répondants au questionnaire étaient représentatifs des salariés qui se sont désistés de leur

plainte avant l'arbitrage. Toutefois, nous avons recueilli certaines données dans les dossiers du Secrétariat et de la recherche pour l'ensemble de la population qui avait été retenue pour cette recherche. Nous avons jugé intéressant de vous présenter à l'annexe 2 des tableaux comparatifs de certaines caractéristiques des répondants à l'enquête et de la population qui avait été retenue pour cette recherche.

Comme le démontrent les comparaisons établies selon le sexe, les motifs de congédiement invoqués par l'employeur et le secteur d'activité de l'entreprise où travaillait le salarié, les deux populations ont une structure semblable.

En ce qui concerne l'ancienneté dans l'entreprise, on observe quelques écarts entre les répondants et la population choisie pour la recherche. Cet écart est d'environ $\pm$ 4% pour toutes les catégories d'années d'ancienneté, exception faite pour les plus de 15 ans où l'écart observé est de $\pm$ 7,5%.

Les données fournies dans cette annexe nous permettent de constater que la proportion des dossiers traités au bureau régional de Montréal est moins élevée chez les répondants au questionnaire que dans la population sélectionnée au départ pour la recherche. Cela peut s'expliquer en partie par le fait que nous n'avons interviewé que les salariés qui pouvaient communiquer en français. Nous connaissons tous les particularités de la répartition linguistique au Québec. C'est dans la région de Montréal que se retrouvent le plus grand nombre de personnes qui ne peuvent communiquer en français.

## 4. ANALYSE DES DONNÉES

L'ensemble des analyses décrites dans ce rapport provient des données recueillies dans le cadre de la recherche de même que de celles recueillies dans les dossiers de la Direction du secrétariat et de la recherche.

### 4.1 Caractéristiques générales des répondants

Les données contenues dans cette section réfèrent aux données prévalant au moment du congédiement. Les diverses caractéristiques socio-économiques et professionnelles des répondants nous aideront à avoir une image plus précise des salariés qui déposent une plainte à l'encontre de leur congédiement.

#### 4.1.1 Caractéristiques socio-démographiques

L'étude du tableau 1 nous révèle que plus de la moitié (56,3%) des répondants ont entre 30 et 49 ans et que 20,8% ont entre 50 et 59 ans. Très peu de répondants (5,5%) ont plus de 60 ans et seulement 17,4% ont moins de 30 ans.

La population est majoritairement composée d'hommes (57,0%). Les trois quarts (74,7%) des répondants sont mariés ou vivent avec un conjoint. Et plus de la moitié (52,7%) des répondants ont des personnes à charge; 23,4% ont à leur charge plus de 2 personnes.

Les données concernant le niveau de scolarité des répondants nous révèlent que 43,3% d'entre eux ont complété

des études de niveau équivalant aux dernières années du secondaire (10-12ème année). Plus de 15,0% (16,2%) des répondants ont déclaré avoir complété un nombre d'années d'études supérieur à 12. Cependant, près de 20,0% (19,8%) des répondants ont un niveau de scolarité équivalant au primaire.

Pour près de 30,0% (28,8%) des répondants, le salaire annuel se situe entre 10 000$ et 15 000$ alors qu'une proportion équivalente (27,9%) de salariés reçoit entre 15 000$ et 20 000$. Peu de répondants (7,1%) ont un salaire annuel de 30 000$ et plus.

Le nombre moyen d'années d'ancienneté dans l'entreprise est de 10 ans et 6 mois. Plus du quart (26,7%) des répondants ont entre 6 et 8 ans de service continu dans la même entreprise et un peu plus de 20,0% (21,9%) ont entre 8 et 10 ans d'ancienneté.

À partir des réponses fournies par les répondants relativement à l'emploi qu'ils occupaient au moment de leur congédiement, nous avons distribué les salariés selon certaines catégories d'occupation professionnelle. Pour ce faire, nous avons eu recours à l'échelle Rocher[1]. On constate que les répondants se répartissent dans cinq catégories d'occupation. Ils se retrouvent principalement chez le personnel administratif (22,3%), les ouvriers non spécialisés (22,3%) et les ouvriers semi-spécialisés (20,2%).

---

1 Modèle conceptuel fondé sur le prestige reconnu aux diverses catégories occupationnelles. Cette échelle est devenue d'usage courant dans les enquêtes socio-économiques au Québec.

En ce qui concerne le niveau d'emploi, 35,1% des répondants ont déclaré superviser du personnel.

Presque tous les répondants (91,7%) occupent un emploi à plein temps[1]. La majorité des répondants (97,6%) ne sont pas syndiqués.

### 4.1.2 Milieu de travail

On observe au tableau 2 que les répondants travaillent surtout dans de petites entreprises. En effet, 40,8% des répondants sont à l'emploi d'une entreprise comptant moins de 26 employés. Seulement 10,7% des répondants sont dans une entreprise comptant plus de 500 employés. Les répondants font aussi partie de petites unités de travail. Celles-ci comptent moins de 5 personnes dans plus de la moitié (55,4%) des cas. Tenant compte de ces deux éléments, nous pouvons penser que plusieurs répondants connaissent leur employeur et qu'ils ont possiblement un lien étroit avec celui-ci dans l'exécution même de leurs tâches.

Les deux tiers (67,4%) des entreprises se regroupent dans le secteur économique qu'on qualifie de tertiaire. Il s'agit principalement d'entreprises de type "commerce" ou offrant des services socio-culturels, commerciaux et personnels. Très peu (2,1%) de salariés proviennent d'entreprises appartenant au secteur primaire.

---

1 Toutes personnes qui disent travailler à plein temps et qui travaillent 30 heures ou plus par semaine.

TABLEAU 1

Profil des répondants

(N=328)

| | % |
|---|---|
| Âge | |
| moins de 30 ans | 17,4 |
| 30 à 39 ans | 28,0 |
| 40 à 49 ans | 28,3 |
| 50 à 59 ans | 20,8 |
| 60 ans et plus | 5,5 |
| Sexe | |
| femme | 43,0 |
| homme | 57,0 |
| Statut civil | |
| célibataire | 14,0 |
| marié | 74,7 |
| autre | 11,3 |
| Nombre de personnes à charge | |
| aucune | 47,3 |
| 1 personne | 13,7 |
| 2 personnes | 15,5 |
| 3 personnes | 15,2 |
| 4 personnes et plus | 8,2 |
| Scolarité | |
| 7 années et moins | 19,8 |
| 8-9 années | 20,7 |
| 10-12 années | 43,3 |
| 13 années et plus | 16,2 |
| Salaire annuel | |
| moins de 10 000$ | 18,6 |
| 10 000$ à 14 999$ | 28,8 |
| 15 000$ à 19 999$ | 27,9 |
| 20 000$ à 24 999$ | 12,1 |
| 25 000$ à 29 999$ | 5,6 |
| 30 000$ et plus | 7,1 |

TABLEAU 1 (suite)

| | % |
|---|---|
| Ancienneté dans l'entreprise | |
| moins de 6 ans | 17,4 |
| 6 à 8 ans | 26,7 |
| 8 ans et 1 mois à 10 ans | 21,9 |
| 10 ans et 1 mois à 15 ans | 19,0 |
| plus de 15 ans | 15,1 |
| Occupation | |
| petit administrateur | 14,4 |
| personnel administratif | 22,3 |
| ouvrier spécialisé | 16,8 |
| ouvrier semi-spécialisé | 20,2 |
| ouvrier non spécialisé | 22,3 |
| autres | 4,0 |
| Niveau d'emploi | |
| supervision d'employés | 35,1 |
| Statut d'emploi | |
| plein temps | 91,7 |
| Statut de syndicalisation | |
| non syndiqué | 97,6 |

TABLEAU 2

Milieu de travail

(N=328)

| | % |
|---|---|
| **Taille de l'entreprise** | |
| 25 personnes et moins | 40,8 |
| 26 à 50 personnes | 15,4 |
| 51 à 100 personnes | 16,4 |
| 101 à 500 personnes | 16,7 |
| plus de 500 | 10,7 |
| **Taille de l'unité de travail** | |
| moins de 5 personnes | 55,4 |
| 5 à 9 personnes | 19,4 |
| 10 à 14 personnes | 10,2 |
| plus de 15 personnes | 15,0 |
| **Secteur d'activité** | |
| primaire | 2,1 |
| secondaire | 27,7 |
| tertiaire | 67,4 |
| non identifié | 2,7 |

## 4.2 Contexte du congédiement

### 4.2.1 Les motifs de congédiement

Dans le cadre de l'enquête, nous avons demandé aux salariés de fournir les raisons pour lesquelles leur employeur les avaient congédiés. Une forte proportion (61,7%) de salariés ont donné, entre autres, comme motifs: manque de travail, abolition du poste, fermeture de l'établissement. Ces motifs ont été regroupés sous la rubrique "raisons d'ordre économique ou administratif". Plus de 20,0% (21,3%) des répondants ont mentionné l'incompétence ou le mauvais rendement. Fait surprenant, 5,6% des répondants ont dit ne pas connaître la raison de leur congédiement.

La Commission peut exiger de l'employeur les motifs de congédiement lorsque ceux-ci n'ont pas déjà été transmis par écrit au salarié. Nous avons donc décidé de recueillir dans les dossiers les raisons de congédiement invoquées par l'employeur.

Lorsqu'on compare les deux distributions, on constate que, selon les employeurs, 47,0% seulement des salariés auraient été congédiés pour des motifs d'ordre économique ou administratif alors que 61,7% des répondants invoquent ce motif. De plus, l'insubordination est un motif qui a été mentionné beaucoup plus fréquemment par les employeurs; on observe un écart de 7,2%.

Toutefois, il est un fait à signaler: dans 10,4% des cas, nous n'avons pas pu relever le ou les motifs de congédiement invoqués par les employeurs puisque ces motifs

n'étaient pas consignés au dossier. Ce taux est suffisamment élevé pour modifier la distribution et ainsi réduire les écarts entre les deux distributions.

Néanmoins, on constate, à la lecture du tableau 3, que les raisons d'ordre économique ou administratif et l'incompétence ou le mauvais rendement sont les principaux motifs de congédiement invoqués par les employeurs et les salariés.

### 4.2.2 Raisons motivant le dépôt de la plainte

La majorité des motifs de congédiement énumérés au tableau 3 peuvent apparaître de prime abord valables et ainsi justifier un congédiement. Comment expliquer que ces salariés se soient présentés à la Commission pour déposer une plainte à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante?

Plusieurs salariés ont dit éprouver un fort sentiment d'injustice (32,6%) par rapport à leur congédiement alors que d'autres ne trouvaient pas valables (25,3%) les motifs invoqués par leur employeur pour les congédier. Ainsi, ont-ils cherché un moyen pouvant interdire à leur employeur de poser un tel geste. Il faut se rappeler que ces salariés ont plusieurs années de service continu dans l'entreprise, soit en moyenne 10 ans et demi. Selon eux, on ne pouvait les congédier et en même temps garder au service de l'entreprise des employés beaucoup moins anciens qu'eux. D'autres salariés ne pouvaient accepter que l'employeur puisse les congédier après tant d'années de services dans l'entreprise. Certains salariés ont quant à eux entrepris des démarches parce qu'ils n'avaient pas obtenu le préavis auquel ils avaient droit.

### 4.2.3 Attentes des salariés

En déposant une plainte à l'encontre de son congédiement, quelles étaient les attentes du salarié? À la lecture du tableau 5, on constate que plus de la moitié des répondants (51,8%) désiraient retourner au travail.

Cependant, on remarque qu'une autre moitié des répondants n'escomptaient pas réintégrer leur emploi. Près d'un cinquième (19,0%) des répondants ne désiraient obtenir que le paiement de l'indemnité de préavis ou de d'autres sommes dues. Ainsi on constate que certains salariés déposent une plainte en vertu de l'article 124 de la Loi sur les normes du travail pour une raison autre que celle d'obtenir une annulation de leur congédiement ou un règlement.

TABLEAU 3

Motifs de congédiement

(N=328)

| | Fournis par les répondants | Invoqués par les employeurs |
|---|---|---|
| | %[1] | %[1] |
| raisons économiques ou administratives | 61,7 | 47,0 |
| incompétence, mauvais rendement | 21,3 | 23,5 |
| insubordination | 6,5 | 13,7 |
| conflit de personnalité | 4,3 | 4,3 |
| vol ou fraude | 3,7 | 3,7 |
| démission | 2,5 | 2,7 |
| aucune raison connue | 5,6 | - |
| autres réponses | 5,3 | 4,9 |
| information absente | - | 10,4 |

[1] Les pourcentages ne sont pas cumulatifs. Les répondants pouvaient fournir plus d'un motif.

TABLEAU 4

Raisons motivant le dépôt de la plainte à la Commission

(N=328)

| | %[1] |
|---|---|
| connaître ses droits | 7,9 |
| faire respecter ses droits | 18,9 |
| réintégrer son emploi | 5,8 |
| obtenir le préavis, les montants dûs | 23,2 |
| congédiement injuste | 32,6 |
| motifs de congédiement non valables | 25,3 |
| connaître les motifs du congédiement | 4,0 |
| autres réponses | 5,5 |

[1] Les pourcentages ne sont pas cumulatifs. Les répondants pouvaient fournir plus d'une raison.

TABLEAU 5

Attentes du salarié

(N=328)

| | % | |
|---|---|---|
| réintégration | 33,4 | |
| réintégration et compensation | 12,3 | 51,8 |
| réintégration et indemnité de préavis et/ou sommes dues | 6,1 | |
| montant d'argent en guise de compensation | 13,2 | 19,0 |
| indemnité de préavis et compensation | 5,8 | |
| indemnité de préavis, paiement des sommes dues | 19,0 | |
| autres réponses | 10,1 | |

## 4.3 Assistance juridique et professionnelle

Parallèlement au dépôt de leur plainte à la Commission, les salariés peuvent effectuer des démarches entre autres auprès du service d'Aide juridique ou d'un professionnel dans le but de se faire conseiller et même défendre le cas échéant.

On constate qu'une minorité (11,0%) de répondants ont effectué des démarches auprès de l'Aide juridique. Plus de la moitié (51,4%) de ceux-ci se sont adressés à l'aide juridique afin de s'informer de leurs droits, alors que le tiers seulement l'ont fait dans l'intention de se faire représenter devant l'arbitre s'ils décidaient de déférer leur plainte à l'arbitrage.

Par ailleurs, près de 15,0% des répondants (14,6%) ont fait affaire avec un professionnel (avocat ou conseiller en relations de travail) autre que ceux de l'Aide juridique. Ils ont effectué cette démarche principalement afin de demander conseil (38,2%) et de s'informer de leurs droits (34,6%).

Comment expliquer qu'un si grand nombre de salariés n'aient pas entrepris de démarches auprès des services de l'Aide juridique pour savoir s'ils pouvaient bénéficier de l'assistance d'un professionnel? On constate que plus de 10,0% (12,0%) des répondants ne connaissaient pas du tout cet organisme ou ignoraient que son champ d'activités couvrait les causes reliées au domaine des relations de travail. Près de 20,0% (19,1%) des répondants se sont considérés au départ comme non-admissibles puisque, selon eux, les services de l'Aide juridique ne sont accessibles qu'aux bénéficiaires de l'aide sociale. Une autre proportion importante de répondants (18,0%) n'y ont tout simplement pas pensé.

Ces données nous permettent de constater l'ignorance ou le manque d'information des salariés concernant les services d'aide juridique et ses critères d'admissibilité; ce qui a pour effet d'empêcher les salariés de bénéficier de ressources existantes pour les assister dans l'exercice de leur recours.

Il ressort de ces résultats que les salariés confient entièrement leur dossier aux représentants de la Commission des normes du travail.

TABLEAU 6

Raisons pour lesquelles les répondants se sont adressés à l'aide juridique

(N=36)

| | % |
|---|---|
| pour se faire représenter devant l'arbitre | 34,3 |
| pour s'informer concernant leurs droits | 51,4 |
| autres réponses | 14,3 |

TABLEAU 7

Raisons pour lesquelles les répondants ont fait affaire avec un professionnel[1]

(N=48)

| | %[2] |
|---|---|
| demander conseil | 38,2 |
| s'informer de leurs droits | 34,6 |
| augmenter leurs chances de règlement | 23,6 |
| autres | 30,9 |

[1] Avocat ou conseiller en relations de travail.

[2] Les pourcentages ne sont pas cumulatifs, les salariés pouvaient donner plus d'une raison.

TABLEAU 8

Raisons pour lesquelles les répondants n'ont pas effectué de démarches à l'aide juridique

(N=292)

| | % |
|---|---|
| ignoraient l'existence de l'organisme | 5,3 |
| ignoraient que l'organisme pouvait aider dans ce type de cas | 6,7 |
| ne pensaient pas être admissibles | 19,1 |
| n'y ont pas pensé | 18,0 |
| n'avaient pas besoin de leurs services | 35,0 |
| autres réponses | 15,8 |

## 4.4 Niveau de connaissance des salariés à l'égard de l'organisme, de la loi et des mécanismes d'exercice du recours

Afin de pouvoir évaluer adéquatement sa situation, le salarié doit avoir un minimum d'informations concernant le recours puisque c'est lui qui devra prendre la décision de déférer ou non sa plainte à l'arbitrage. Mais voyons d'abord quel était le niveau de connaissance des salariés, au moment de leur congédiement, concernant l'organisme et la loi donnant lieu à ce recours.

D'une part, près du tiers des répondants (31,7%) ont dit ignorer l'existence de la Commission des normes du travail au moment de leur congédiement; d'autre part, 60,1% des répondants ne connaissaient pas du tout la Loi sur les normes du travail.

Après avoir su qu'ils étaient congédiés, un peu plus de 40,0% (42,8%) des répondants se sont adressés directement à la Commission pour connaître leurs droits. Les autres se sont d'abord adressés à leur entourage (32,7%) ou à des organismes (15,0%) comme la Commission des droits de la personne.

Au moment de déposer leur plainte à la Commission des normes du travail, 18,0% des répondants ne savaient pas qu'ils avaient trente jours suivant la date de leur congédiement pour déposer cette plainte. De plus, 16,2% des répondants ont spécifié l'avoir su seulement après avoir communiqué avec la Commission.

Ainsi, nous constatons que lorsqu'ils se sont adressés à la Commission, les salariés n'avaient pas une idée très précise du mandat de l'organisme de même que du processus relié au recours. On dénote donc que le besoin d'une information légale vient en même temps que surgit le problème. L'information qu'ils reçoivent à la Commission est donc souvent la première et la seule.

Par rapport à certains éléments du processus relié au recours, nous voulions connaître le niveau d'information du salarié.

D'abord, il fallait vérifier si les salariés savaient qu'ils pouvaient déférer leur plainte à l'arbitrage dans le cas où ils ne réussiraient pas à s'entendre avec leur employeur. On constate que la majorité (93,6%) des répondants le savaient. Par ailleurs, on a remarqué que ceux qui l'ignoraient n'avaient jamais eu affaire personnellement à la Commission ou à un inspecteur.

Plus du tiers (35,8%) des répondants nous ont dit ne pas avoir été informés qu'il était préférable qu'une tierce personne les représente devant l'arbitre. Voilà qui peut expliquer en partie le taux élevé de répondants qui ont dit ne pas avoir effectué de démarches à l'Aide juridique parce qu'ils n'avaient pas besoin des services de cet organisme.

Concernant les coûts reliés à l'arbitrage, 10,7% des répondants ignoraient qu'ils auraient eu à payer pour les honoraires et les frais de l'arbitre.

Nous avons demandé aux salariés des précisions quant au montant de l'évaluation des coûts de l'arbitre, telle qu'elle leur avait été fournie par les représentants de la Commission. Au moment de l'enquête, 30,7% des répondants ne s'en souvenaient plus et 5,8% nous ont dit qu'on ne leur avait pas précisé de montant. Par ailleurs, plus du tiers (34,1%) des salariés ont répondu un montant unique. Une échelle de grandeur comportant un montant minimal et maximal fut fourni par 27,3% des répondants.

Ainsi même après avoir communiqué avec la Commission et déposé une plainte à l'encontre de leur congédiement, certains salariés ne savent toujours pas qu'il est préférable d'être représenté par une tierce personne devant l'arbitre alors que d'autres ignorent les implications financières que l'arbitrage comporte.

TABLEAU 10

À qui se sont adressés les répondants pour connaître leurs droits?

(N=328)

| | % |
|---|---|
| Commission des normes du travail | 42,8 |
| entourage | 30,6 |
| organismes, associations | 15,0 |
| avocat ou professionnel | 5,0 |
| médias | 4,0 |
| autres | 2,6 |

TABLEAU 11

Connaissance du recours

| | oui<br>% | non<br>% |
|---|---|---|
| possibilité de déférer sa plainte à l'arbitrage | 93,6 | 6,4 |
| obligation de payer pour les honoraires et frais de l'arbitre | 89,3 | 10,7 |
| représentation par un tiers devant l'arbitre | 64,2 | 35,8 |

TABLEAU 12

Évaluation des coûts de l'arbitre

(N=293)

| | % |
|---|---|
| un montant unique | 34,1 |
| un montant minimum et un montant maximum | 27,3 |
| montant non précisé | 5,8 |
| ne s'en souvient pas | 30,7 |
| autres réponses | 2,0 |

## 4.5 Perception du salarié face à la médiation

Conséquemment au dépôt d'une plainte à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante, la Commission nomme généralement une personne, un inspecteur-enquêteur, qui tente de régler la plainte à la satisfaction du salarié et de l'employeur. Dans le cadre de cette médiation, l'inspecteur entre donc en communication avec le salarié et l'employeur ou un de ses représentants. L'inspecteur informe l'employeur de ses obligations déterminées par la Loi sur les normes du travail, de l'état de la jurisprudence et il lui transmet les attentes du salarié. De plus l'inspecteur doit informer le salarié des droits qui lui sont conférés par la loi, de l'état de la jurisprudence et le cas échéant, il lui communique les propositions de règlement de l'employeur.

Afin de pouvoir évaluer adéquatement sa situation et de pouvoir suivre et prendre en main son dossier, le salarié doit recevoir un minimum d'informations concernant le traitement de sa plainte puisque c'est lui qui devra finalement prendre la décision de déférer ou non sa plainte à l'arbitrage. Or donc, il nous intéressait d'évaluer le niveau d'information du salarié concernant le traitement de sa plainte.

De plus, un des objectifs de cette étude était d'obtenir des indications sur la perception du salarié quant au rôle joué par l'inspecteur dans le cadre du traitement de la plainte. Cependant, il ne s'agissait pas de savoir si l'inspecteur fait bien ou mal son travail.

Dans cette section, nous aborderons les points suivants: l'information transmise au salarié par l'inspecteur, l'aide apportée par l'inspecteur concernant le règlement de la

plainte, le désir du salarié d'être présent lors de la rencontre de l'inspecteur avec l'employeur et finalement l'avis émis par l'inspecteur sur la situation du salarié.

Tout d'abord, il est bon de noter que c'est une minorité de répondants (3,3%) qui n'ont jamais eu affaire à un inspecteur dans le cadre du traitement de leur plainte. Il s'agit de salariés qui ont fait appel à un tiers pour s'occuper de leur dossier ou qui ont obtenu un règlement avant qu'un inspecteur ne soit nommé dans leur dossier. Donc, la majorité des répondants ont eu affaire à un moment donné à un inspecteur de la Commission.

### 4.5.1 Information

En déposant une plainte à la Commission, le salarié confie à un inspecteur, par l'intermédiaire de la Commission, le traitement de sa plainte. Puisque le salarié ne participe pas aux démarches de l'inspecteur, ni à la rencontre avec l'employeur, il nous intéressait de connaître le niveau d'information du salarié par rapport à certains points. Afin qu'il puisse évaluer adéquatement les possibilités d'entente avec l'employeur de même que la valeur du règlement qui peut lui être proposé, le salarié a besoin d'un minimum d'informations concernant la ou les rencontres entre l'inspecteur et l'employeur.

Dans le processus du traitement de la plainte, l'inspecteur communique généralement avec l'employeur. Cependant, on remarque que certains répondants (6,7%) ne savent pas si l'inspecteur a communiqué avec leur employeur. D'autres salariés ignorent quel est le représentant de l'entreprise

rencontré par l'inspecteur(3,6%) et la fréquence des rencontres (18,1%). Finalement, près de 15,0% (14,1%) des salariés disent ne pas avoir été informés du contenu des conversations entre l'inspecteur et l'employeur.

On constate donc qu'un certain pourcentage des répondants ne sont pas au courant des démarches effectuées par l'inspecteur de même que de leur contenu.

### 4.5.2 Appréciation de l'intervention de l'inspecteur

Il est important de noter que nous nous intéressions à la perception du salarié quant à l'intervention de l'inspecteur dans le traitement de la plainte et non pas à ce que l'inspecteur a pu tenter. Il se peut en effet que l'inspecteur ait fait quelque chose et que le salarié n'en ait rien su ou que l'intervention de l'inspecteur soit restée sans résultat palpable.

Nous voulions donc savoir si les salariés qui ont obtenu quelque chose suite au dépôt de leur plainte (indemnité de préavis, paiement de sommes dues, réintégration, compensation financière) considéraient que l'intervention de l'inspecteur les avait aidés.

Les trois quarts (75,9%) des salariés nous ont répondu par l'affirmative. Cette réponse s'explique principalement par la prise en charge par l'inspecteur des démarches auprès de l'employeur, par la qualité de l'attention reçue et les résultats obtenus. Certains salariés (22,7%) ont de plus mentionné que, sans l'aide de l'inspecteur, ils n'auraient rien obtenu.

Par contre, 17,9% des salariés considèrent que l'inspecteur ne les a pas aidés. On peut relier cette insatisfaction surtout aux résultats de la médiation. Les salariés sont insatisfaits des gains obtenus ou ils considèrent que l'intervention de l'inspecteur ne leur a rien apporté de plus que ce qui leur avait été proposé. D'autres salariés ont obtenu gain de cause sans l'intervention de l'inspecteur.

Si on circonscrit les données recueillies aux seuls salariés qui ont obtenu une proposition de retour au travail ou une compensation financière, on constate que la proportion de salariés qui considèrent que l'intervention de l'inspecteur les a aidés à obtenir ce règlement est presqu'aussi élevée. Elle est de 70,8%. Et les raisons motivant leur réponse sont les mêmes que celles énoncées précédemment.

### 4.5.3 Présence du salarié lors de la rencontre de l'inspecteur avec l'employeur

Dans le cadre du traitement de la plainte du salarié par un représentant de la Commission, on ne prévoit pas la présence du salarié lors de la rencontre inspecteur-employeur. Nous voulions donc savoir si les salariés auraient voulu être présent à cette rencontre. On constate que plus de la moitié (57,0%) des répondants ne veulent pas participer à la rencontre.

Suite à ce résultat, on peut penser que les salariés qui auraient voulu être présents à la rencontre avec l'employeur, sont ceux qui considèrent que l'intervention de l'inspecteur ne les a pas aidés à obtenir quelque chose ou qui sont insatisfaits des services de l'inspecteur.

En effet, à la lecture du tableau 13, on remarque que 70,8% des salariés considérant que l'inspecteur ne les a pas aidés à obtenir quelque chose de leur employeur auraient voulu assister aux discussions avec l'employeur comparativement à seulement 29,3% pour l'autre groupe de salariés.

Si on examine les résultats sous l'angle de la satisfaction des services donnés par l'inspecteur, on observe le même phénomène. Ainsi le désir d'être présent à la rencontre de l'inspecteur avec l'employeur est inversement proportionnel à l'appréciation du travail de l'inspecteur. Finalement le désir du salarié d'être présent à cette rencontre est relié à la satisfaction qu'il éprouve face aux résultats de la médiation.

On constate donc que la plupart des salariés veulent limiter leur niveau d'intervention et confier leur dossier au représentant de la Commission.

### 4.5.4 Avis émis par l'inspecteur

Il nous intéressait de savoir si l'inspecteur donne son opinion au salarié concernant sa situation ou s'il se contente de transmettre de l'information.

Les questions posées aux salariés concernaient un avis qui aurait pu être donné par rapport aux situations suivantes: la possibilité d'obtenir quelque chose de l'employeur, la proposition de règlement de l'employeur et finalement les chances de gagner sa cause si le salarié décidait d'aller en arbitrage.

Plus de la moitié (52,7%) des répondants ont mentionné que l'inspecteur leur avait émis un avis quant à la possibilité d'obtenir quelque chose de leur employeur suite au dépôt de leur plainte. Toutefois, dans 28,0% des cas, cet avis consistait plutôt en une confirmation du droit à une indemnité de préavis. L'inspecteur aurait assuré ces salariés de la durée du préavis auquel ils avaient droit. Si on fait abstraction de ces cas, l'inspecteur aurait émis une opinion soit optimiste (32,2%) ou pessimiste (23,1%) par rapport aux résultats possibles de la médiation dans 38,0% des cas. Dans les autres cas, il n'était pas possible de conclure que l'avis de l'inspecteur était plutôt favorable ou plutôt défavorable.

L'inspecteur a-t-il donné son avis concernant la proposition de règlement de l'employeur? Un peu plus de 40% (42,3%) des salariés concernés ont répondu par l'affirmative. Quant à l'avis donné par l'inspecteur, il était soit favorable (79,3%) ou défavorable (12,2%) à l'acceptation de la proposition de règlement. Dans les autres cas, il n'était pas possible de conclure que l'avis de l'inspecteur était plutôt favorable ou plutôt défavorable.

Nous avons demandé au salarié si l'inspecteur s'était prononcé sur les chances qu'il avait de gagner sa cause s'il décidait d'aller en arbitrage. Selon les salariés, dans plus de la moitié (55,1%) des cas, les inspecteurs auraient fait une évaluation des chances du salarié de gagner en arbitrage. Dans ces cas, l'évaluation faite par l'inspecteur était soit optimiste (39,8%), soit pessimiste (49,7%). Dans 10,5% des cas, l'inspecteur a dit au salarié qu'il avait autant de chances de gagner que de perdre.

À la lecture de ces résultats, on constate, au dire des salariés, que les inspecteurs fournissent assez souvent leur avis par rapport à la situation du salarié. De plus, nous avons pu constater que certains salariés insistent justement sur le besoin d'une telle évaluation. En effet, en réponse à une de nos questions, 13,9% des salariés ont reproché à l'inspecteur de ne pas avoir donné son avis. Toutefois, le fait de donner un avis n'est pas sans risque. En effet, une même proportion de salariés (13,9%) ont souligné le fait que les commentaires de l'inspecteur ont été perçus comme une incitation à ne pas aller en arbitrage ou à se désister de leur plainte.

Les commentaires émis par l'inspecteur ont-ils une influence sur la prise de décision du salarié? Il nous a été impossible, dans le cadre de cette recherche, de vérifier s'il y avait une relation entre le fait de décider de déférer ou non sa plainte à l'arbitrage et le fait que l'inspecteur ait émis un avis; en effet, la population étudiée est exclusivement composée de salariés qui ont retiré leur plainte avant l'arbitrage. Cependant, nous verrons dans une prochaine section que des salariés ont donné comme un motif de désistement l'avis émis par l'inspecteur.

TABLEAU 13

Désir d'être présent à la rencontre de l'inspecteur avec l'employeur selon l'appréciation des services de l'inspecteur

| | Désir d'être présent à la rencontre | |
|---|---|---|
| | oui | non |
| L'inspecteur a aidé à obtenir le gain | % | % |
| oui | 29,3 | 70,8 |
| non | 70,8 | 29,2 |
| **Satisfaction des services de l'inspecteur** | | |
| satisfait | 29,8 | 70,2 |
| insatisfait | 76,2 | 23,8 |
| indécis | 83,3 | 16,7 |

## 4.6 Entente avec l'employeur

L'étape de la médiation offre au salarié la possibilité d'obtenir un règlement dans des délais plus courts et à des coûts moindres que si la plainte était déférée à l'arbitrage. Mais quelle est la proportion de règlements intervenus lors de la médiation? De quelle nature sont ces règlements? Certaines catégories de salariés ont-ils plus de chances que d'autres de conclure une entente avec leur employeur? Ce sont des sujets que nous aborderons dans la présente section.

Dans le cadre de cette recherche, nous n'avons nullement tenu compte du bien-fondé de la plainte. Nous n'avons donc pas isolé les cas où le salarié était dans son bon droit des cas où il se plaignait de façon abusive. D'ailleurs, cette évaluation aurait été très arbitraire et de plus impossible à réaliser à partir des informations contenues aux dossiers.

### 4.6.1 Importance relative des règlements

Suite au dépôt de la plainte à l'encontre de leur congédiement, plus du tiers (36,9%) des répondants ont reçu une offre de règlement de leur employeur.

Plus de 15% (16,8%) des répondants se sont vus offrir un retour au travail et dans certains cas (3,7%) celui-ci était accompagné d'un montant d'argent. Par contre, deux salariés ont refusé l'offre de réintégration. Un cinquième des répondants (20,1%) ont accepté de retirer leur plainte en échange d'un montant d'argent en guise de compensation.

À la section intitulée "nature des règlements", nous examinerons plus en détails ces propositions de règlement; mais d'abord essayons de déterminer les variables qui pourraient exercer une influence sur les chances d'obtenir une offre de règlement.

### 4.6.2 L'influence de certains facteurs sur le taux de règlement

Quelles sont les variables susceptibles d'exercer une influence sur les chances d'obtenir une offre de règlement? Afin d'effectuer cette analyse, nous avons retenu des variables reliées aux caractéristiques professionnelles des salariés ainsi qu'au milieu de travail.

Voici ce que nous révèle l'étude du tableau 15. Le nombre d'années de service continu dans l'entreprise n'exerce pas une influence statistiquement significative sur les chances d'obtenir un règlement. Par ailleurs, on constate que le salaire annuel du salarié influe sur la probabilité d'obtention d'un règlement. On observe que les salariés appartenant à la classe salariale la plus élevée (30 000$ et plus) obtiennent un règlement dans des proportions beaucoup plus importantes que les autres catégories de salariés. Ce sont les salariés qui gagnent entre 10 000$ et 15 000$ qui accusent le taux de règlement le plus bas (30,1%).

Il existe une relation significative entre l'emploi occupé par le salarié et l'offre d'une proposition de règlement. Près des deux tiers (61,5%) des administrateurs et la moitié (51,1%) des petits administrateurs ont reçu une offre de règlement. Par ailleurs, on remarque que 27,3% seulement des

ouvriers spécialisés ont reçu une telle offre. On constate donc que le taux de règlement varie d'une catégorie occupationnelle à l'autre.

Il n'existe pas de relation significative entre le fait d'avoir des personnes ou non sous ses ordres et l'obtention d'une proposition de règlement. Cependant, on note que 41,7% des salariés qui supervisent du personnel ont obtenu une offre de règlement comparativement à seulement 34,3% pour l'autre groupe de salariés.

L'obtention d'une offre de règlement est-elle indépendante de la taille de l'entreprise? On constate à la lecture du tableau 15 qu'il n'existe pas de relation significative entre la taille de l'entreprise et le fait de se voir offrir un règlement.

En ce qui a trait à la variable "motifs de congédiement", il est difficile d'établir une relation statistiquement valable entre le motif de congédiement et l'offre d'un règlement. Puisque les répondants se regroupent principalement dans trois catégories de motifs, cela fait en sorte qu'on compte très peu de salariés dans les autres catégories. Néanmoins, nous remarquons que selon les motifs de congédiement, le taux de règlement varie peu. En effet, près du tiers des salariés congédiés pour "incompétence ou mauvais rendement" (32,5%) reçoivent une offre de règlement comparativement à 37,7% et 33,3% des salariés congédiés pour des raisons d'ordre économique ou administratif ou pour insubordination.

Seules deux variables, parmi celles que nous avions identifiées, exercent une influence statistiquement significative sur les chances d'obtenir un règlement. Ce sont le salaire annuel et l'occupation du salarié.

TABLEAU 14

Résultats de la médiation

(N=328)

| | % |
|---|---|
| absence de règlement | 63,1 |
| compensation financière | 20,1 |
| retour au travail | 13,1 |
| retour au travail et montant d'argent | 3,7 |

TABLEAU 15

Propositions de règlements selon différentes variables

| | Règlement % | Absence de règlement % | Total % |
|---|---|---|---|
| **Selon l'ancienneté** | | | |
| moins de 6 ans | 42,6 | 57,4 | 17,4 |
| 6 - 7 ans | 33,7 | 66,3 | 26,7 |
| 8 - 9 ans | 42,6 | 57,4 | 21,9 |
| 10 à 15 ans | 30,5 | 69,5 | 19,0 |
| plus de 15 ans | 40,4 | 59,6 | 15,1 |
| total | 37,6 | 62,4 | 100,0 |
| **Selon le salaire annuel** | | | |
| moins de 10 000$ | 39,7 | 60,3 | 18,6 |
| 10 000 à 14 999$ | 30,1 | 69,9 | 28,8 |
| 15 000 à 19 999$ | 33,3 | 66,7 | 27,9 |
| 20 000 à 29 999$ | 40,4 | 59,6 | 17,7 |
| 30 000$ et plus | 65,2 | 34,8 | 7,1 |
| total | 37,1 | 62,9 | 100,0 |
| **Selon l'occupation** | | | |
| directeur, administrateur | 61,5 | 38,5 | 4,0 |
| petit administrateur | 51,1 | 48,9 | 14,4 |
| personnel administratif | 34,2 | 65,8 | 22,3 |
| ouvrier spécialisé | 27,3 | 72,7 | 16,8 |
| ouvrier semi-spécialisé | 39,4 | 60,6 | 20,2 |
| ouvrier non-spécialisé | 31,5 | 68,5 | 22,3 |
| total | 37,0 | 63,0 | 100,0 |

TABLEAU 15 (suite)

| | Règlement % | Absence de règlement % | Total % |
|---|---|---|---|
| **Selon le niveau d'emploi** | | | |
| supervise du personnel | 41,7 | 58,3 | 35,1 |
| ne supervise pas du personnel | 34,3 | 65,7 | 64,9 |
| total | 36,9 | 63,1 | 100,0 |
| **Selon la taille de l'entreprise** | | | |
| moins de 11 personnes | 38,5 | 61,5 | 20,4 |
| 11 à 25 " | 27,7 | 72,3 | 20,4 |
| 26 à 50 " | 42,9 | 57,1 | 15,4 |
| 51 à 100 " | 34,6 | 65,4 | 16,4 |
| 101 à 500 " | 39,6 | 60,4 | 16,7 |
| plus de 500 " | 38,2 | 61,8 | 10,7 |
| total | 36,5 | 63,5 | 100,0 |
| **Selon les motifs de congédiement invoqués par l'employeur** | | | |
| raisons économiques ou administratives | 37,7 | 62,3 | 42,7 |
| incompétence, mauvais rendement | 32,5 | 67,5 | 21,3 |
| insubordination | 33,3 | 66,7 | 12,5 |
| autres | 37,7 | 62,3 | 23,5 |
| total | 37,2 | 62,8 | 100,0 |

### 4.6.3 Influence de certains facteurs sur la nature du règlement

Nous avons lu dans les pages précédentes que certains salariés se sont vus offrir une proposition de retour au travail alors que d'autres reçoivent un montant d'argent. La probabilité de se voir offrir un type de règlement plutôt qu'un autre est-elle plus forte pour certains salariés? Afin de pouvoir répondre à cette question, nous avons retenu les variables suivantes: l'occupation du salarié, son niveau d'emploi, son salaire annuel, son ancienneté dans l'entreprise, la taille de l'entreprise et les motifs de congédiement invoqués par l'employeur.

L'étude du tableau 16, nous révèle que certaines de ces variables exercent une influence sur la nature du règlement proposé. Ainsi, peu d'administrateurs (20,8%) et de salariés appartenant à la catégorie "personnel administratif" (36,0%) se voient offrir la réintégration au travail comparativement aux catégories d'ouvriers. Le taux de réintégration atteint 73,3% chez les ouvriers spécialisés. Il est respectivement de 60,9% et 53,9% chez les ouvriers non-spécialisés et les ouvriers semi-spécialisés.

Les salariés qui, dans le cadre de leurs fonctions, n'exerçaient pas de supervision de personnel, se voient offrir la réintégration dans une proportion plus élevée. L'écart observé entre les deux groupes est de $\pm$ 16,7%. Toutefois, on n'a pas établi de relation statistiquement significative entre le fait d'avoir du personnel sous ses ordres et de se voir offrir un type de règlement plutôt qu'un autre.

Il existe une relation entre le salaire annuel du salarié et la nature du règlement proposé. Chez les salariés dont le salaire annuel est inférieur à 10 000$, le taux de réintégration est de 43,5%; ce taux augmente pour atteindre son plus haut niveau (60,0%) à la classe salariale 15 000$ à 19 999$, puis il redescend pour atteindre son plus bas niveau (13,3%) chez les salariés dont le salaire annuel est de 30 000$ ou plus.

L'ancienneté n'exerce pas d'influence statistiquement significative sur la nature du règlement proposé. Le fait que les salariés doivent avoir au moins cinq ans de service continu dans la même entreprise pour être admissible au recours, peut expliquer une telle situation.

Le type de règlement proposé est-il indépendant de la taille de l'entreprise? On remarque que plus le nombre de salariés dans l'entreprise augmente, moins les salariés ont une chance de se voir offrir la réintégration comme mode de règlement. Dans le cadre de notre étude, ce sont les salariés travaillant pour une entreprise comptant de 11 à 25 employés qui obtiennent le taux de réintégration le plus élevé (72,2%).

Nous avons mentionné précédemment que les répondants se regroupaient principalement dans trois catégories de motifs de congédiement. Cette situation nous limite donc quant aux relations pouvant être établies. Toutefois, on observe que plus de 40,0% (43,1%) des salariés dont le motif de congédiement est d'ordre économique ou administratif, ont reçu une offre de réintégration comparativement à seulement 28,0% des salariés dont le motif de congédiement est relié à l'incompétence ou le mauvais rendement. Le taux de réintégration est de 46,7% pour ceux qui ont été congédiés pour insubordination.

À la lumière de ces résultats, on constate que les salariés qui sont ouvriers spécialisés, qui gagnent entre 15 000$ et 20 000$ par année et qui travaillent dans une entreprise comptant entre 11 et 25 employés ont plus de chance de se voir offrir la réintégration comme mode de règlement.

TABLEAU 16

Nature du règlement proposé selon.....

| | Réintégration % | Compensation % | Total % |
|---|---|---|---|
| **Occupation** | | | |
| petit administrateur | 20,8 | 79,2 | 19,8 |
| personnel administratif | 36,0 | 64,0 | 20,7 |
| ouvrier spécialisé | 73,3 | 26,7 | 12,4 |
| ouvrier semi-spécialisé | 53,9 | 46,2 | 21,5 |
| ouvrier non-spécialisé | 60,9 | 39,1 | 19,0 |
| autre | 25,0 | 75,0 | 6,6 |
| total | 45,5 | 54,6 | 100,0 |
| **Niveau d'emploi** | | | |
| supervise du personnel | 35,4 | 64,6 | 39,7 |
| ne supervise pas du personnel | 52,1 | 47,9 | 60,3 |
| total | 45,5 | 54,6 | 100,0 |
| **Salaire annuel** | | | |
| moins de 10 000$ | 43,5 | 56,5 | 19,3 |
| 10 000 - 14 999$ | 57,1 | 42,9 | 23,5 |
| 15 000 - 19 999$ | 60,0 | 40,0 | 25,2 |
| 20 000 - 29 999$ | 34,8 | 65,2 | 19,3 |
| 30 000$ et plus | 13,3 | 86,7 | 12,6 |
| total | 37,1 | 62,9 | 100,0 |

TABLEAU 16 (suite)

| | Réintégration % | Compensation % | Total % |
|---|---|---|---|
| **Ancienneté** | | | |
| moins de 6 ans | 60,9 | 13,6 | 19,7 |
| 6 - 8 ans | 32,1 | 67,9 | 23,9 |
| 8 - 10 ans | 41,4 | 58,6 | 24,8 |
| 10 à 15 ans | 44,4 | 55,6 | 15,4 |
| plus de 15 ans | 42,1 | 57,9 | 16,2 |
| total | 43,6 | 56,4 | 100,0 |
| **Taille de l'entreprise** | | | |
| 0 - 10 personnes | 52,0 | 48,0 | 21,6 |
| 11 - 25 " | 72,2 | 27,8 | 15,5 |
| 26 - 50 " | 47,6 | 52,4 | 18,1 |
| 51 - 100 " | 38,9 | 61,1 | 15,5 |
| 101 - 500 " | 28,6 | 71,4 | 18,1 |
| plus de 500 " | 15,4 | 84,6 | 11,2 |
| total | 44,0 | 56,0 | 100,0 |
| **Motifs de congédiement invoqués par l'employeur** | | | |
| raisons économiques ou administratives | 43,1 | 56,9 | 44,6 |
| incompétence, mauvais rendement | 28,0 | 72,0 | 19,2 |
| insubordination | 46,7 | 53,3 | 11,5 |
| autres | 50,0 | 50,0 | 24,6 |
| total | 45,1 | 54,9 | 100,0 |

### 4.6.4 Nature des règlements

Voyons maintenant un peu plus en détails, les différentes modalités des règlements intervenus dans le cadre du traitement de la plainte.

#### 4.6.4.1 Compensation monétaire

L'indemnité compensatoire reçue en guise de règlement par 22,3% des répondants, équivaut en moyenne à onze semaines de travail. Cependant, si on ventile ces informations, on observe que 40,0% (39,1%) des salariés ont obtenu l'équivalent de quatre semaines ou moins de salaire, près du quart (23,2%) ont obtenu entre cinq et huit semaines et un autre quart (27,5%) ont obtenu neuf semaines ou plus.

Tous les salariés concernés avaient reçu la totalité du montant d'argent prévu à l'entente. Cependant, quelques (8,2%) salariés ont dû supporter des délais entre la signature de l'accord et la réception du chèque.

Dans le cadre de cette recherche, nous nous sommes interrogés sur les raisons qui ont pu motiver certains salariés à accepter une compensation monétaire comme mode de règlement. Nous savons déjà que ce type de règlement correspond aux attentes d'un certain nombre d'entre eux.

Néanmoins, l'étude du tableau 17, nous révèle que le quart (24,7%) seulement des salariés trouvaient la proposition de règlement satisfaisante. On note par ailleurs, que près du tiers (31,5%) des salariés ont accepté la

compensation monétaire parce qu'ils ne voulaient pas aller en arbitrage. De plus, certains salariés déclarent avoir été influencés par l'avis émis par certains inspecteurs. En effet, 13,7% des salariés ont pris entre autres cet avis en considération et ils ont accepté la proposition de règlement.

TABLEAU 17

Valeur de la compensation en temps de travail

(N=73)

| | % |
|---|---|
| 1 - 2 semaines | 13,0 |
| 3 - 4 semaines | 26,1 |
| 5 à 8 semaines | 23,2 |
| 9 à 15 semaines | 10,1 |
| 16 semaines et plus | 17,4 |
| ne s'applique pas | 10,1 |

moyenne: 11 semaines

TABLEAU 18

Raisons pour lesquelles les salariés
ont accepté une compensation monétaire

(N=73)

| | %[1] |
|---|---|
| proposition satisfaisante | 24,7 |
| ne voulaient pas aller en arbitrage | 31,5 |
| ne voulaient pas retourner au travail | 16,4 |
| ont tenu compte de l'avis émis par l'inspecteur | 13,7 |
| l'employeur ne voulait pas offrir plus | 13,7 |
| autres réponses | 12,3 |

1 Les pourcentages ne sont pas cumulatifs, les salariés pouvaient donner plus d'une raison.

### 4.6.4.2 La réintégration

Tel que nous l'avons déjà mentionné, certains répondants (16,8%) se sont vus offrir un retour au travail. Cependant, l'offre de réintégration n'inclut pas nécessairement un retour dans le même emploi et aux mêmes conditions que celles qui prévalaient avant le congédiement. En effet, pour la moitié (50,9%) des salariés concernés, l'offre de retour au travail impliquait aussi de nouvelles conditions de travail. Des changements ont été signalés en regard de toutes les conditions de travail identifiées au questionnaire. Par ailleurs, certains employeurs n'avaient donné aucune indication à l'effet qu'ils avaient l'intention de modifier les conditions de travail du salarié.

À la lecture du tableau 19, on constate que le quart (25,9%) de ces salariés ont connu un changement relativement à leur taux de salaire; pour près de 80,0% (78,6%) d'entre eux, il s'agissait d'une diminution de leur taux de salaire.

Les employeurs ont modifié la durée de la semaine de travail dans près de 20,0% (18,5%) de ces cas; pour 60,0% des salariés concernés, il s'agissait d'une diminution. Les employeurs ont apporté aussi des modifications au niveau de l'aménagement de l'horaire de travail, dans 14,8% des cas. De plus, on remarque que 11,1% de ces salariés se sont vus offrir une occupation différente de celle qu'ils occupaient au moment de leur congédiement.

Malgré l'offre de réintégration, deux salariés ont toutefois décidé de ne pas retourner au travail parce qu'ils jugeaient inacceptables les nouvelles conditions de travail.

La réintégration s'est effectuée en moyenne 75 jours après le congédiement. Cependant, on constate au tableau 20 que la distribution est très étendue. Le quart (25,0%) des salariés sont retournés au travail moins de trente jours après le congédiement alors qu'un autre quart (25,0%) des salariés ont connu une période de congédiement supérieure à 90 jours. Un peu plus de la moitié (56,9%) des salariés réintégrés ont été absents de leur travail moins de deux mois.

TABLEAU 19

Proportion de salariés pour lesquels une ou des conditions de retour au travail furent modifiées

(N=55)

| | % |
|---|---|
| le taux de salaire | 25,9 |
| la durée de la semaine de travail | 18,5 |
| l'aménagement de l'horaire de travail | 14,8 |
| l'ancienneté | 13,0 |
| l'occupation | 11,1 |
| le niveau de difficulté des tâches | 9,3 |
| le lieu de travail | 7,4 |

1 Les pourcentages en sont pas cumulatifs, les salariés pouvaient donner plus d'une raison.

TABLEAU 20

Durée du congédiement des salariés réintégrés

| | % |
|---|---|
| 30 jours et moins | 25,0 |
| 31 et 45 jours | 20,5 |
| 46 et 60 jours | 11,4 |
| 61 et 90 jours | 18,2 |
| plus de 90 jours | 25,0 |

moyenne: 75 jours
médiane: 48 jours

### 4.6.5 Le maintien en emploi

Pour apprécier l'efficacité de ces règlements intervenus entre les parties, il nous faut aller au-delà du simple geste de la reprise de l'emploi. Nous devons aussi savoir s'il y a eu respect intégral de l'entente. Ainsi les conditions de travail prévues à l'entente ont-elles été respectées? Les salariés réintégrés sont-ils demeurés en emploi? Combien de temps sont restés en emploi ceux qui ont quitté et quelles sont les raisons ayant motivé leur départ?

Les conditions de travail accompagnant la proposition de réintégration ont rarement fait l'objet d'une entente écrite. Cette situation peut parfois entraîner des désagréments pour le salarié. Nous voudrions donc souligner que, lors du retour au travail, 16,4% des salariés ont vu leur employeur ne pas respecter toutes les conditions de travail prévues à l'entente. Comment expliquer ce phénomène? Lors du règlement entre les parties, y aurait-il eu incompréhension de la part du salarié ou un manque de précisions de la part de l'employeur, nous ne le savons pas. Néanmoins, 43,0% des salariés concernés interprètent ce geste de l'employeur comme une incitation à la démission.

Au moment de la recherche, 78,8% des salariés réintégrés étaient encore à l'emploi de l'employeur qui les avaient congédiés. Nous voudrions souligner qu'il s'était écoulé au moins six mois entre la date de règlement et le début de la recherche, soit un temps suffisamment long pour permettre aux salariés d'évaluer leur nouvelle situation de travail. On constate que le taux de maintien en emploi est relativement élevé.

Pour ceux qui n'étaient plus à l'emploi au moment de la recherche, la durée moyenne du maintien en emploi a été de 94 jours soit environ trois mois. Le séjour dans l'entreprise a donc été pour quelques salariés de très courte durée. En effet, deux salariés n'étaient déjà plus à l'emploi moins de 15 jours après leur retour au travail.

Il est aussi important de connaître les raisons pouvant expliquer le départ de ces salariés. Selon les salariés, les raisons motivant leur départ sont principalement reliées au comportement de l'employeur. En effet, près de la moitié (45,5%) de ces salariés ont été à nouveau congédiés alors que plus du quart (27,3%) ont quitté à cause du comportement de l'employeur. Même si cette situation ne concerne qu'un petit nombre de salariés, on peut s'interroger sur les intentions réelles de certains employeurs. Malgré l'existence d'un règlement, la situation du salarié demeure précaire.

TABLEAU 21

Durée du maintien en emploi des salariés
qui n'étaient plus à l'emploi au moment de la recherche

(N=11)

| | % |
|---|---|
| moins de 15 jours | 18,2 |
| 15 à 61 jours | 18,2 |
| 62 à 91 jours | 18,2 |
| 92 jours et plus | 45,5 |

moyenne: 94 jours
médiane: 90 jours

TABLEAU 22

Raisons de départ

(N=11)

| | % |
|---|---|
| congédiement | 45,5 |
| démission suite au comportement de l'employeur | 27,3 |
| démission suite au comportement des collègues de travail | 9,1 |
| l'emploi n'était plus satisfaisant | 18,2 |

## 4.7 Le retrait de la plainte

À partir d'une première étape où tous déposent une plainte, qu'est-ce qui amène certains salariés à retirer leur plainte en cours de processus? Nous savons que certains salariés ont finalement conclu une entente avec leur employeur. Nous savons également que des salariés ont accepté la proposition de règlement parce qu'ils ne voulaient pas aller en arbitrage. Quels sont donc les motifs pour lesquels les salariés concernés ont décidé de ne pas aller en arbitrage?

### 4.7.1 Les motifs

La raison la plus fréquemment fournie par les salariés pour ne pas avoir déféré leur plainte à l'arbitrage est le fait de devoir payer pour l'arbitrage (46,2%). On évalue les frais et honoraires de l'arbitre à environ 725$; à ces coûts s'ajoutent ceux de l'avocat qu'on évalue à 2 000$[1]. Que le salarié perde ou gagne, il devra débourser ces montants.

L'obtention d'une proposition de règlement satisfaisante est le deuxième motif en importance et il fut mentionné par seulement 18,8% des répondants.

Le principal remède prévu au recours s'il y a annulation du congédiement, est la réintégration. Si le salarié défère sa plainte à l'arbitrage et qu'il a gain de cause, l'arbitre ordonnera généralement (du moins en 1982) la

---

1 Doris Armstrong, L'efficacité de la réintégration ordonnée par l'arbitre, Commission des normes du travail, mars 1984.

réintégration du salarié dans son emploi. Cependant, certains répondants (7,6%) ne voulaient absolument pas réintégrer leur emploi, aussi ne voyaient-ils pas l'utilité de déférer leur plainte à l'arbitrage. Certains salariés (8,0%) ont évalué comme disproportionné le rapport de force entre eux et leur employeur; alors que d'autres salariés (15,9%) ont évalué que les chances de gagner leur cause n'étaient pas suffisamment élevées considérant aussi les coûts d'une action devant l'arbitre. Les coûts d'une action devant l'arbitre ou de l'engagement d'un professionnel apparaîtront d'autant plus prohibitifs que les risques de perdre l'action sont élevés.

Un groupe de salariés (29,0%) affichent quant à eux une attitude plutôt défaitiste par rapport au règlement de leur problème. Recourir à l'arbitrage est pour eux l'équivalent d'un recours en justice. Ces salariés ont tendance à évaluer leur situation comme plus ou moins grave. Ils trouvent que cela ne vaut pas la peine, que c'est trop de problèmes pour rien. Ils démissionnent face aux problèmes qui se posent à eux.

Des salariés (10,0%) ont quant à eux insisté sur l'évaluation faite par l'inspecteur, indiquant ainsi le poids que celui-ci a eu dans leur prise de décision. Rappelons que selon les salariés, les inspecteurs ont donné leur avis concernant les chances de gagner en arbitrage dans un peu plus de la moitié (55,1%) des cas.

Les résultats observés dénotent que les frais de l'arbitre sont un obstacle majeur à la décision d'aller en arbitrage. C'est du moins le premier empêchement au-delà duquel on cesse toute démarche, toute analyse. Et ce même si la plupart des répondants (64,9%) croyaient avoir des chances de gagner leur

cause en arbitrage. En effet, dans le cadre de la recherche, on a demandé aux salariés d'évaluer leurs chances d'avoir eu gain de cause s'ils avaient déféré leur plainte à l'arbitrage. Au tableau 24, on constate que plus de 40,0% (43,3%) des répondants considéraient comme très bonnes ou excellentes leurs chances de gagner en arbitrage. À peine 20,0% (18,6%) des répondants considéraient leurs chances de succès comme mauvaises ou nulles. Il faudrait cependant noter que 16,5% des répondants n'ont pas porté de jugement sur la valeur de leur cause.

TABLEAU 23

Raisons du retrait de la plainte

(N=314)

| | %[1] |
|---|---|
| coût de l'arbitrage | 46,2 |
| proposition de règlement satisfaisante | 18,8 |
| tendance à ne pas porter ses problèmes devant la justice | 16,6 |
| insécurité face au résultat final | 15,9 |
| "cela ne valait pas la peine" | 12,4 |
| a tenu compte de l'avis émis par l'inspecteur | 10,0 |
| rapport de force jugé inégal | 8,0 |
| ne voulait pas être réintégré | 7,6 |
| délais jugés trop longs | 3,2 |

1 Les pourcentages ne sont pas cumulatifs. Les répondants pouvaient donner plus d'une raison.

TABLEAU 24

Évaluation des chances d'avoir gain de cause en arbitrage

(N=316)

| | % |
|---|---|
| excellentes | 29,0 |
| très bonnes | 14,3 |
| plutôt bonnes | 14,7 |
| moyennes | 6,9 |
| plutôt mauvaises | 1,3 |
| très mauvaises | 13,4 |
| nulles | 3,9 |
| ne sais pas | 16,5 |

Dans le cadre de la recherche, nous avons aussi constaté que plus du quart (27,2%) des répondants n'ont jamais envisagé déférer leur plainte à l'arbitrage, même si le recours utilisé prévoit une telle étape. Qu'est-ce qui est susceptible d'inciter le salarié à ne pas dépasser le stade de la simple formulation d'une plainte?

Une première explication peut résider dans le taux de règlements. Cependant on constate que l'importance relative des règlements intervenus avec les employeurs n'est pas plus élevée chez cette sous-population. Que l'on ait conclu ou non une entente avec l'employeur, la proportion de salariés qui n'ont pas pensé déférer leur plainte à l'arbitrage est identique.

Ainsi, on constate qu'une partie de la population ne dépasse même pas l'étape du dépôt de la plainte à la Commission des normes du travail. L'étude du tableau 25, nous révèle que près de la moitié (45,4%) de ces salariés n'ont pas tendance à porter leur problème devant la justice; ils trouvent que cela ne vaut pas la peine. Il leur apparaît peu opportun de devoir recourir à la justice pour se défendre contre un congédiement fait sans une cause juste et suffisante.

Si on compare les raisons du retrait de la plainte selon que les salariés aient envisagé ou non déférer leur plainte à l'arbitrage, on observe des différences fort importantes (graphique 1).

Ainsi, le coût de l'arbitrage est mentionné comme raison du retrait de la plainte par près de 55,0% (54,4%) des salariés qui avaient pensé aller en arbitrage, comparativement à 24,4% des salariés qui n'avaient pas considéré la possibilité de déférer leur plainte à l'arbitrage. En regard des facteurs "tendance à ne pas porter ses problèmes devant la justice" et "cela ne valait pas la peine", les résultats sont tout à fait inversés.

TABLEAU 25

Raisons pour lesquelles certains salariés
n'ont jamais envisagé de déférer leur plainte à l'arbitrage

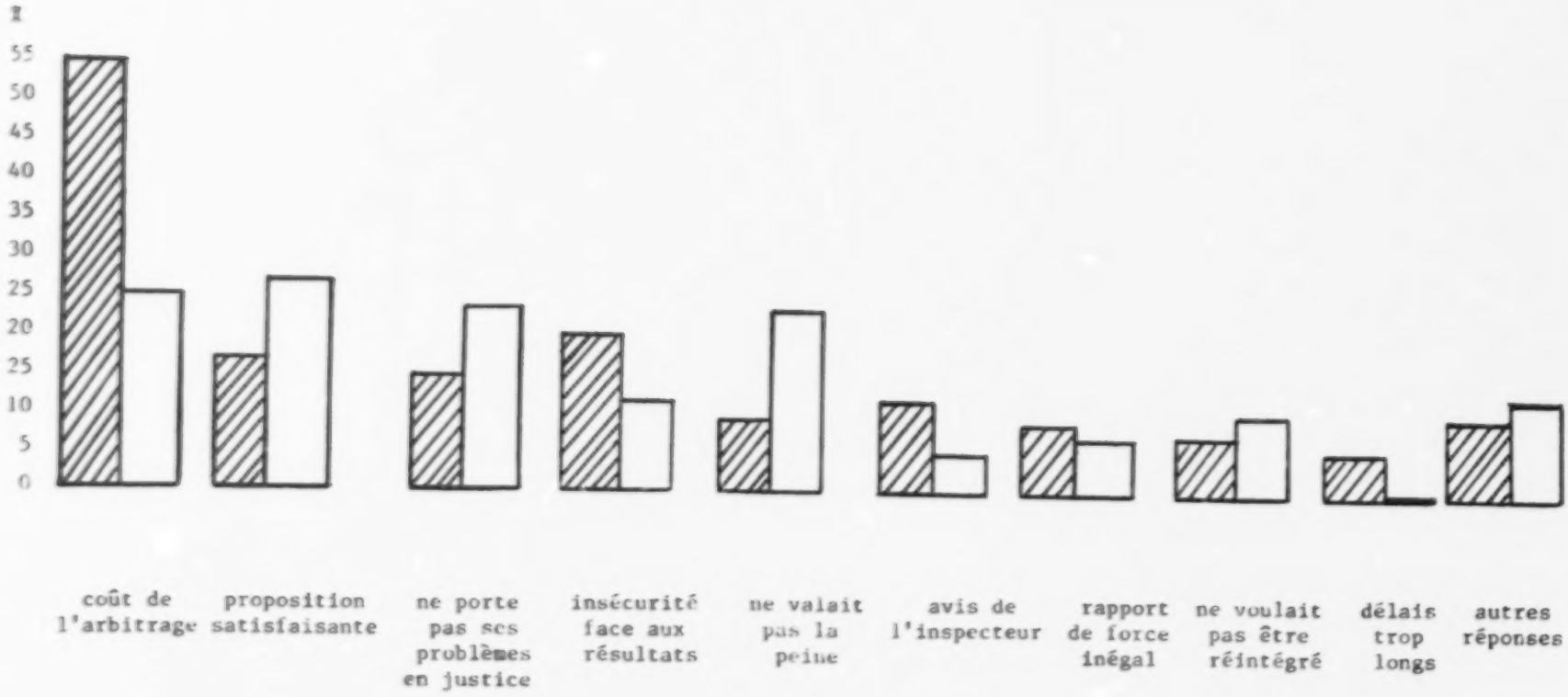
(N=86)

| | %[1] | |
|---|---|---|
| proposition d'entente satisfaisante | 25,6 | |
| coûts de l'arbitrage | 24,4 | |
| tendance à ne pas porter ses problèmes devant la justice | 23,3 | 45,4 |
| "cela ne valait pas la peine" | 22,1 | |
| insécurité face au résultat final de l'arbitrage | 10,5 | |
| ne voulait pas être réintégré | 9,3 | |
| rapport de force jugé inégal | 7,0 | |
| a tenu compte de l'avis émis par l'inspecteur | 4,7 | |
| aucune raison | 5,8 | |
| autre réponse | 13,9 | |

[1] Les pourcentages ne sont pas cumulatifs. Les répondants pouvaient donner plus d'une raison.

GRAPHIQUE 1

Importance relative des raisons de retrait de la plainte
que les salariés avaient envisagé ou non déférer leur plainte à l'arbitrage



Pour quelles raisons, les salariés qui ont obtenu une compensation monétaire ou un retour au travail ont-ils décidé de ne pas déférer leur plainte à l'arbitrage? On pourrait supposer que c'est parce qu'ils ont obtenu une proposition de règlement qui les satisfaisait. Cependant, 45,7% seulement des salariés concernés ont mentionné ce fait. Les coûts de l'arbitrage (28,5%) et l'insécurité qu'ils éprouvent face au résultat final de l'arbitrage (12,1%) sont des motifs qui ont leur importance.

À la lumière de ces résultats, on dénote que le coût de l'arbitrage est non seulement le principal empêchement à l'arbitrage mais il est aussi pour le salarié un incitatif à l'acceptation d'une proposition de règlement.

### 4.7.2 L'influence de certains facteurs

En plus de poser une question générale concernant les raisons qui ont motivé les salariés à ne pas déférer leur plainte à l'arbitrage, nous avons posé des questions spécifiques, afin de pouvoir évaluer l'influence de certains facteurs. Nous avons retenu pour cette partie de l'étude les variables suivantes: la représentation par un tiers, les informations obtenues à l'Aide juridique, les coûts des services à payer à un professionnel et l'occupation d'un autre emploi.

À l'exception de la représentation par un tiers, peu de salariés finalement pouvaient être influencés par ces différents facteurs. Comme nous l'avons mentionné à la section intitulée "Assistance juridique et professionnelle", 11,0% seulement des salariés ont effectué des démarches à l'aide juridique et 14,6% ont fait affaire avec un professionnel.

Concernant l'occupation d'un autre emploi, 10,7% seulement des salariés s'étaient trouvé un autre emploi. De plus, il s'agissait d'un emploi temporaire dans la moitié des cas.

Comme on peut le constater, il est difficile de savoir si ces variables ont pu exercer une influence sur la décision de ne pas déférer la plainte à l'arbitrage. Néanmoins, on peut trouver, au tableau 26, la proportion de salariés qui ont dit avoir été influencés par ces facteurs.

On constate entre autres que le fait qu'il soit préférable de faire appel à un professionnel pour se faire représenter devant l'arbitre, a influencé plus du quart (27,7%) des salariés dans leur décision de ne pas aller en arbitrage.

TABLEAU 26

Facteurs influençant la décision
de ne pas aller en arbitrage

| | % |
|---|---|
| le besoin d'une assistance professionnelle pour l'arbitrage | 27,7 |
| les informations obtenues à l'aide juridique | 46,7 |
| les coûts des services à payer à un professionnel | 30,9 |
| l'occupation d'un autre emploi | 36,4 |

1 Les pourcentages ne sont pas cumulatifs. Les répondants pouvaient fournir plus d'un motif.

## 4.8 Les délais

Dans la Loi sur les normes du travail, il est prévu que, si aucun règlement n'intervient dans les trente jours du dépôt de la plainte, le salarié peut demander à la Commission de déférer sa plainte à l'arbitrage.

Combien de temps s'est-il effectivement écoulé entre le moment où les salariés ont déposé leur plainte à la Commission et le moment où ils ont signifié à la Commission qu'ils retiraient leur plainte?

Afin d'effectuer ce calcul, nous avons recueilli les données dans les dossiers de la Direction du secrétariat et de la recherche. En ce qui concerne les observations relatives aux délais, nous avons jugé pertinent d'utiliser les informations provenant des 663 dossiers, soit l'ensemble des plaintes qui avaient été déposées en 1982 et qui ont été retirées au cours de la même année.

Suite aux calculs effectués, on constate que le délai moyen entre le dépôt et le retrait de la plainte est de 43 jours. L'étude du tableau 27, nous révèle que, pour près de la moitié de la population (46,5%), le délai fut de moins de 30 jours.

Si on ventile ces résultats selon les bureaux régionaux où la plainte a été déposée, on observe des écarts entre les principales régions. C'est dans la région de Montréal que les délais entre le dépôt et le retrait de la plainte sont les plus longs.

Un autre délai intéressant à connaître est celui entre le début de la médiation et le retrait de la plainte. Nous avons calculé que pour plus de 10,0% (11,2%) des dossiers, le début de la médiation et le moment où le salarié prend la décision de ne pas déférer sa plainte à l'arbitrage se produisent le même jour. Plus de la moitié (54,5%) des plaintes connaissent leur dénouement moins de 11 jours après le début de la médiation.

Ainsi on constate qu'à partir du moment où un inspecteur s'occupe du dossier d'un salarié, les différentes démarches s'effectuent assez rapidement. Par ailleurs, on observe que, pour certains salariés, le temps de réflexion est excessivement court.

TABLEAU 27

Délai entre la date du dépôt et le retrait de la plainte selon les régions

| Délai | Régions | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Montréal | Saguenay | Trois-Rivières | Autres[1] régions | Ensemble |
| | % | % | % | % | % |
| 30 jours et moins | 37,5 | 33,9 | 76,5 | 65,7 | 46,5 |
| 31 à 60 jours | 37,5 | 58,1 | 13,7 | 23,1 | 34,4 |
| 61 à 90 jours | 13,3 | 8,1 | 5,9 | 6,3 | 10,7 |
| plus de 90 jours | 11,7 | --- | 3,9 | 4,9 | 8,5 |

moyenne: 43 jours
médiane: 33 jours

[1] Abitibi-Témiscamingue, Bas St-Laurent-Gaspésie, Chaudière-Rivière-du-Loup, Côte-Nord, Estrie, Outaouais et Québec

TABLEAU 28

Délai entre la date du début de la médiation et la date du retrait de la plainte

| Délai | % |
|---|---|
| même jour | 11,2 |
| 1 à 5 jours | 28,0 |
| 6 à 10 jours | 15,3 |
| 11 à 20 jours | 14,0 |
| 21 à 30 jours | 11,8 |
| plus de 30 jours | 19,7 |

moyenne: 22 jours
médiane: 9 jours

## 5. CONCLUSION

Suite au dépôt d'une plainte à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante, la Commission nomme généralement un inspecteur-enquêteur qui tentera de régler la plainte à la satisfaction des parties. Si celles-ci n'ont pas réussi à s'entendre, le salarié peut décider de déférer sa plainte à l'arbitrage.

L'analyse des données de la présente recherche permet de constater un certain nombre de faits concernant cette étape précédant l'arbitrage. Ainsi 36,9% des salariés qui ont retiré leur plainte avant l'étape de l'arbitrage ont obtenu un règlement. On a aussi établi que le salaire annuel et l'occupation du salarié exercent une influence sur la possibilité de se voir offrir un règlement. Les ententes conclues sont: le retour au travail (13,1%), le versement d'une compensation monétaire (20,1%) et le retour au travail accompagné d'un montant d'argent (3,7%). On a aussi établi que certaines catégories de salariés ont plus de chances de se voir offrir la réintégration au travail comme mode de règlement.

Concernant la réintégration, la présente étude nous révèle que des salariés connaissent, lors de leur retour au travail, des conditions de travail différentes de celles qui prévalaient au moment de leur congédiement. Certains salariés (50,9%) doivent accepter des conditions de travail inférieures à celles qu'ils avaient au moment de leur congédiement pour pouvoir récupérer leur emploi.

Une entente de retour au travail n'offre pas une garantie de maintien en emploi. En effet, au moment de la recherche, 21,2% des salariés réintégrés n'étaient plus à l'emploi de l'employeur qui les avaient congédiés de nouveau. Les raisons de départ sont principalement reliées à un nouveau congédiement.

Concernant le versement d'une compensation monétaire, celle-ci équivaut en moyenne à onze semaines de travail. Tous les salariés concernés ont reçu l'argent prévu à l'entente.

La présente étude a aussi permis de connaître les raisons qui ont amené les salariés à retirer leur plainte avant l'étape de l'arbitrage. Les résultats de la recherche, nous ont permis de constater que le principal facteur d'empêchement est le coût que l'arbitrage comporte. Malgré le fait que le coût de l'arbitrage soit la principale raison du retrait de la plainte, très peu de salariés (11,0%) se sont adressés à l'Aide juridique. Cependant, il faut souligner que, même si le salarié est considéré admissible aux services de l'Aide juridique, celle-ci défraie les coûts de l'assistance professionnelle mais aucunement ceux de l'arbitre qui sont alors défrayés par le salarié conjointement et à parts égales avec l'employeur.

Toutefois, nous pensons que certains salariés auraient possiblement effectué des démarches auprès des services de l'Aide juridique s'ils avaient été informés de l'existence de cet organisme. Il serait intéressant que soit mentionné systématiquement aux salariés, l'existence de cet organisme afin que ceux-ci puissent poursuivre les démarches nécessaires à la défense de leur cause. Mentionnons qu'un pas a été franchi depuis cette recherche puisqu'une brochure distribuée par la Commission des normes du travail fait mention de cet organisme.

Les coûts reliés à l'arbitrage ne sont pas seulement un empêchement à l'arbitrage mais ils sont aussi une incitation au règlement. En effet, certains salariés ont accepté la proposition de règlement de l'employeur parce qu'ils ne voulaient pas aller en arbitrage à cause des coûts que cette démarche comporte. Les résultats de la recherche suscitent donc certaines interrogations quant à l'accessibilité de l'arbitrage pour les salariés.

De plus, on a pu observer que plus du quart des salariés (27,2%) n'ont jamais envisagé déférer leur plainte à l'arbitrage. Leur attitude face à une action judiciaire, l'obtention d'une proposition de règlement et les coûts de l'arbitrage, sont les principales raisons pouvant expliquer une telle situation.

Même si 63,1% des répondants ont retiré leur plainte sans même avoir conclu une entente avec l'employeur, la majorité (82,0%) des répondants déposeraient une plainte à la Commission pour contester leur congédiement s'ils étaient à nouveau congédiés.

L'étape de la médiation est une étape très importante dans le déroulement du traitement de la plainte. C'est un représentant de la Commission, un inspecteur, qui est chargé du dossier. Dans le cadre de ses fonctions l'inspecteur informe l'employeur et le salarié du contenu de la loi et de l'état de la jurisprudence, de même qu'il transmet à l'employeur les attentes du salarié et qu'il communique au salarié, le cas échéant, la proposition de règlement de l'employeur. Il devient alors difficile pour cette personne, qui rencontre les deux parties, de ne pas répondre entre autres aux demandes des salariés concernant l'évaluation qu'il fait de leur situation. Pour bien des salariés, l'inspecteur est un de ceux qui sont les plus

susceptibles d'évaluer justement la situation. En effet, les résultats de la recherche nous révèlent que certains inspecteurs émettraient leur avis. Or donc, les inspecteurs exercent une pratique qui va au-delà de la stricte médiation puisqu'au dire des salariés, ils donnent conseils et avis. Néanmoins c'est peut-être chose inévitable. Cela n'est pas sans risque. Toutefois, il est certain que les salariés ont besoin d'être informés et conseillés. Les salariés insistent d'ailleurs sur le besoin d'une évaluation adéquate de leur situation, afin de savoir s'il y a ou non avantage à une action juridique considérant les coûts de l'arbitrage et les chances de réussite. Certains salariés, même s'il s'agit d'une minorité, ont même fait des démarches auprès des services de l'Aide juridique ou ont rencontré un professionnel dans le but justement de demander conseil. D'une part, la médiation n'équivaut pas à une assistance au requérant; d'autre part les salariés ont besoin d'une plus grande assistance. Mais celle-ci devrait-elle être distincte de la médiation et être fournie par la Commission?

Au moment de leur congédiement, les salariés ne connaissent pas la loi. Ils n'ont pas une idée très précise du mandat de la Commission de même que du processus relié au recours prévu à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante. Ils sont de plus inexpérimentés par rapport au problème rencontré. C'est donc la première personne qu'ils rencontrent à la Commission qui doit souvent leur fournir toute l'information. Elle doit finalement répondre à bien des questions qui souvent peuvent aller au-delà de celles entourant le dépôt de la plainte. Cela nous permet de mieux nous rendre compte de l'importance du rôle des personnes-ressources et surtout de l'inspecteur. Lors des pré-tests particulièrement, les interviewés expliquaient leur problème avec détails comme si

l'interviewer était lui-même une personne capable de satisfaire leurs interrogations ou comme s'il s'agissait d'un intermédiaire susceptible de transmettre fidèlement toutes leurs questions à la Commission. On peut facilement imaginer quel était leur désarroi au moment du dépôt de la plainte à l'encontre de leur congédiement si la communication avec un interviewer d'une firme de sondage a déclenché un pareil flot de paroles. On a pu constater aussi que certains salariés n'étaient pas informés du processus de traitement de la plainte ni des démarches de l'inspecteur. Mis hors du processus, ils n'ont eu qu'à attendre le résultat final de l'opération.

Depuis cette recherche, la Commission a développé un outil d'information afin de mieux informer les salariés concernant le recours prévu à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante. Cependant, on pourrait s'interroger sur les problèmes d'information et de communication soulevés dans cette étude et se demander s'ils sont solutionnés.

Les résultats de la recherche suscitent donc certaines interrogations quant à l'accessibilité d'une action en arbitrage puisque les coûts de l'arbitrage furent mentionnés par près de la moitié des répondants comme motif du retrait de la plainte. Dans le cadre d'une autre étude[1] entreprise au cours de la même année sur un sujet analogue, nous avons noté l'importance des coûts devant être déboursés par les salariés qui ont déféré leur plainte à l'arbitrage et qui ont eu gain de cause. Nous avons pu constater que l'arbitrage comporte un risque financier réel qui peut être très élevé.

---

1 Doris Armstrong, L'efficacité de la réintégration ordonnée par l'arbitre, Commission des normes du travail, mars 1984.

ANNEXE 1

Loi sur les normes du travail - section III

LOI SUR LES NORMES DU TRAVAIL

SECTION III

Recours à l'encontre d'un congédiement
fait sans une cause juste et suffisante

124. Le salarié qui justifie de cinq ans de service continu chez un même employeur et qui croit avoir été congédié sans une cause juste et suffisante peut soumettre sa plainte par écrit à la Commission dans les trente jours de son congédiement, sauf si une procédure de réparation, autre que le recours en dommages-intérêts, est prévue ailleurs dans la présente loi, dans une autre loi ou dans une convention.

125. Sur réception de la plainte, la Commission peut nommer une personne qui tente de régler la plainte à la satisfaction des intéressés.

La Commission peut exiger de l'employeur un écrit contenant les motifs du congédiement du salarié. Elle doit, sur demande, fournir une copie de cet écrit au salarié.

126. Si aucun règlement n'intervient dans les trente jours du dépôt de la plainte à la Commission, le salarié peut demander à la Commission de déférer sa plainte à l'arbitrage.

La Commission nomme un arbitre dont le nom apparaît à la liste prévue par le deuxième alinéa de l'article 78 du Code du travail (L.R.Q., chapitre C-27).

127. Les articles 100.1 à 100.9, 100.11 et 100.12, 100.14 à 100.16, 101, 101.3 et 101.4 et 139 et 140 du Code du travail s'appliquent à l'arbitre ainsi nommé, en faisant les changements nécessaires.

128. Si l'arbitre juge que le salarié a été congédié sans cause juste et suffisante, il peut:

1° ordonner à l'employeur de réintégrer le salarié;

2° ordonner à l'employeur de payer au salarié une indemnité jusqu'à un maximum équivalant au salaire qu'il aurait normalement gagné s'il n'avait pas été congédié;

3° rendre toute autre décision qui lui paraît juste et raisonnable, compte tenu de toutes les circonstances de l'affaire.

Cependant dans le cas d'un domestique, l'arbitre ne peut qu'ordonner le paiement au salarié d'une indemnité correspondant au salaire et aux autres avantages dont l'a privé le congédiement pour une période maximum de trois mois.

129. La sentence arbitrale doit être motivée et rendue par écrit.

130. L'arbitre doit rendre sa sentence dans les quatre-vingt-dix jours de sa nomination, à moins que les parties ne consentent par écrit, avant l'expiration du délai, à accorder un délai supplémentaire d'un nombre de jours précis.

131. L'arbitre doit déposer cette sentence en deux exemplaires ou copies conformes à l'original à la Commission et en transmettre en même temps une copie à l'employeur et au salarié.

132. L'arbitre ne peut exiger d'honoraires et de frais à moins qu'il ne rende sa sentence dans un délai conforme à l'article 130 et qu'il ne présente au salarié et à l'employeur une preuve de l'envoi de sa sentence à la Commission.

133. L'arbitre doit conserver le dossier de l'arbitrage pendant deux ans à compter du dépôt de la sentence.

134. Le secrétaire ou, à défaut de ce dernier, une personne dûment autorisée par la Commission, peut certifier conforme toute sentence qui a été déposée selon l'article 131.

135. Les honoraires et frais de l'arbitre sont payés conjointement et à parts égales par l'employeur et le salarié conformément au tarif établi par le règlement adopté en vertu de l'article 103 du Code du travail (L.R.Q., chapitre C-27).

Dans le cas du domestique, les honoraires et frais sont payés par la Commission.

ANNEXE 2

Tableaux « Représentativité des répondants »

TABLEAU 1

Distribution des répondants et des salariés sélectionnés pour la recherche selon le sexe, l'ancienneté et les motifs de congédiement invoqués par l'employeur

| | Répondants % | Population[1] % |
|---|---|---|
| **Sexe** | | |
| féminin | 43,0 | 40,1 |
| masculin | 57,0 | 59,7 |
| **Ancienneté** | | |
| moins de 6 ans | 17,4 | 21,3 |
| 6 - 7 ans | 26,7 | 22,5 |
| 8 - 9 ans | 21,9 | 18,3 |
| 10 à 15 ans | 19,0 | 15,4 |
| plus de 15 ans | 15,1 | 22,6 |
| **Motifs de congédiement invoqués par l'employeur** | | |
| raisons économiques ou administratives | 47,0 | 46,9 |
| incompétence, mauvais rendement | 23,5 | 20,8 |
| insubordination | 13,7 | 11,0 |
| conflit de personnalité | 4,3 | 3,3 |
| vol ou fraude | 3,7 | 2,4 |
| démission | 2,7 | 4,4 |
| autres | 4,9 | 5,7 |
| inconnu | 10,4 | 10,1 |

1 Personnes qui ont déposé en 1982 une plainte à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante et qui se sont désistés au cours de la même année.

TABLEAU 2

Distribution des répondants et des salariés sélectionnés pour la recherche selon le secteur d'activité de l'entreprise

| Secteur | Répondants | Population[1] |
|---|---|---|
| | % | % |
| primaire | 2,1 | 1,5 |
| secondaire | 27,7 | 29,3 |
| tertiaire | 67,4 | 65,5 |
| non identifié | 2,7 | 3,8 |

[1] Personnes qui ont déposé en 1982 une plainte à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante et qui se sont désistés au cours de la même année.

TABLEAU 3

Répartition des dossiers selon le bureau régional où la plainte a été traitée

| | Répondants | Population [1] |
|---|---|---|
| | % | % |
| Bureau régional | | |
| Montréal | 48,8 | 60,5 |
| Saguenay | 11,3 | 9,5 |
| Mauricie | 9,5 | 7,8 |
| Québec | 7,6 | 6,5 |
| les autres régions | 22,9 | 15,7 |

[1] Personnes qui ont déposé en 1982 une plainte à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante et qui se sont désistés au cours de la même année.

ANNEXE 3

Questionnaire

0.1 Quel était la ou les raisons données par l'employeur pour vous congédier?

_____

0.2 Pour quelles raisons aviez-vous décidé de déposer une plainte à la Commission, suite à votre congédiement?

_____

0.3 En déposant une plainte à la Commission, que vouliez-vous obtenir de votre employeur?

_____

0.4 Finalement, qu'avez-vous obtenu de votre employeur?

rien 1

le retour au travail 2 --» passez à Q 0.7

un montant d'argent 3 --» passez à Q 0.9

le retour au travail et
un montant d'argent 4 --» passez à Q 0.11

0.5 Suite au dépôt de votre plainte, votre employeur vous avait-il offert quelque chose en guise de règlement?

oui 1

non 2 --» passez au questionnaire "désistement"

0.6 Que vous a-t-il offert?

de me reprendre au travail 1

un montant d'argent 2 --» passez à Q 0.9

0.7 Avez-vous accepté de retourner au travail?

oui 1 --» passez au questionnaire "règlement" Q 14

non 2

0.8 Pour quelles raisons n'avez-vous pas accepté de retourner au travail? _____

_____ passez au questionnaire "désistement"

0.9 Avez-vous accepté ce montant d'argent?

oui 1 --» passez au questionnaire "règlement" Q 1

non 2

0.10 Pourquoi? _____

passez au questionnaire "désistement"

0.11 Avez-vous accepté le montant d'argent et le retour au travail?

oui 1 --» passez au questionnaire "règlement" Q 1"

seulement l'argent 2

seulement le retour au travail 3 --» passez à Q 0.13

ni l'un ni l'autre 4 --» passez à Q 0.14

0.12 Pourquoi avez-vous refusé de retourner au travail?

_____

_____ passez au questionnaire "règlement" Q 1

0.13 Pourquoi avez-vous refusé le montant d'argent?

_____

_____ passez au questionnaire "règlement" Q 14

0.14 Pourquoi? _____

_____ passez au questionnaire "désistement"

## RÈGLEMENT

1. Pour quelles raisons avez-vous accepté ce règlement?

_____

2. Pour quelles raisons ne vouliez-vous pas porter votre plainte à l'arbitrage?

_____

3. Quel montant d'argent aviez-vous demandé à l'employeur?

_____

ne m'en souviens pas 8

ne sais pas 9

4. Quel montant d'argent avez-vous obtenu?

_____

ne m'en souviens pas 8

ne sais pas 9

5. Ce montant d'argent était-il le même que celui qu'il devait vous donner?

| | | |
|---|---|---|
| oui | 1 | --» passez à Q 8 |
| non | 2 | |
| ne m'en souviens pas | 8 | |
| | | --» passez à Q 8 |
| ne sais pas | 9 | |

6. Pourquoi? _____

7. Quel montant devait-il vous donner?

_____

| | |
|---|---|
| ne m'en souviens pas | 8 |
| ne sais pas | 9 |

8. Le montant d'argent que l'employeur devait vous donner correspondait-il à...

| | oui | non | ne sais pas |
|---|---|---|---|
| ...des semaines de préavis telles que déterminées dans la Loi sur les normes du travail? | 1 | 2 | 9 |
| ...des vacances? | 1 | 2 | 9 |
| ...du salaire dû? | 1 | 2 | 9 |

9. Le montant correspondait-il à une compensation en rapport avec votre congédiement?

| | | |
|---|---|---|
| oui | 1 | |
| non | 2 | |
| ne m'en souviens pas | 8 | --» passez à Q 11 |
| ne sais pas | 9 | |

10. A combien de semaines ou de mois de travail cette compensation équivalait-elle?

_____ semaines _____ mois

| | |
|---|---|
| ne s'applique pas | 7 |
| ne m'en souviens pas | 8 |
| ne sais pas | 9 |

11. Avez-vous reçu en totalité votre montant d'argent?

| | |
|---|---|
| oui | 1 |
| non | 2 |

12. Avez-vous eu des difficultés à obtenir ce montant d'argent?

| | | |
|---|---|---|
| oui | 1 | |
| non | 2 | --» passez à Q 14 |

13. Pourquoi? _____

SI PAS DE RÈGLEMENT DE RETOUR AU TRAVAIL (Q 0.04 ou 0.7 ou 0.11) PASSEZ À Q 32

14. A quelle date avait été fixé votre retour au travail?

_____ jour _____ mois _____ année

ne m'en souviens pas 8

ne sais pas 9

15. Deviez-vous occuper le même emploi que lors de votre congédiement?

oui 1 --» passez à Q 17

non 2

16. Quel devait être cet autre emploi? _____

17. Par rapport aux conditions de travail que vous aviez avant votre congédiement, l'entente entre vous et votre employeur prévoyait-elle des changements quant à....

| | oui | non |
|---|---|---|
| ....votre horaire de travail? | 1 | 2 |
| votre lieu de travail? | 1 | 2 |
| votre ancienneté? | 1 | 2 |

18. L'entente prévoyait-elle des changements quant à votre taux de salaire?

oui 1

non 2 --» passez à Q 20

19. Votre taux de salaire devait-il augmenter ou diminuer?

augmenter 1

diminuer 2

20. L'entente prévoyait-elle des changements quant aux nombres d'heures constituant votre semaine régulière de travail?

| | |
|---|---|
| oui | 1 |
| non | 2 --» passez à Q 22 |

21. Votre nombre d'heures de travail devait-il augmenter ou diminuer?

| | |
|---|---|
| augmenter | 1 |
| diminuer | 2 |

22. L'entente prévoyait-elle des changements quant au niveau de difficulté des tâches reliées à votre occupation?

| | |
|---|---|
| oui | 1 |
| non | 2 --» passez à Q 24 |

23. Le niveau de difficulté des tâches reliées à votre occupation devait-il augmenter ou diminuer?

| | |
|---|---|
| augmenter | 1 |
| diminuer | 2 |

24. Êtes-vous retourné(e) travailler chez cet employeur?

| | |
|---|---|
| oui | 1 --» passez Q 26 |
| non | 2 |

25. Pourquoi? _____

_____ passez à Q 32

26. A quelle date êtes-vous retourné(e) au travail?

_____ jour _____ mois _____ année

27. Après votre retour au travail, l'employeur a-t-il respecté toutes les conditions de travail?

| | |
|---|---|
| oui | 1 --» passez à Q 29 |
| non | 2 |

28. Pourquoi? _____

29. Êtes-vous toujours à l'emploi de l'employeur qui vous avait congédié?

| | |
|---|---|
| oui | 1 --» passez à Q 32 |
| non | 2 |

30. Quand avez-vous quitté cet employeur?

_____ jour _____ mois _____ année

31. Pour quelle raison avez-vous quitté cet employeur?

NE PAS LIRE (vous pouvez indiquer plus d'une réponse)

| | |
|---|---|
| j'ai de nouveau été congédié(e) | 1 |
| mon poste a été aboli | 2 |
| l'entreprise a fermé ses portes | 3 |
| à cause du comportement de mon employeur | 4 |
| à cause du comportement de mes compagnons de travail | 5 |
| l'emploi ne me satisfaisait plus | 6 |
| autre (précisez) _____ | 7 |

J'AIMERAIS MAINTENANT VOUS POSER QUELQUES QUESTIONS CONCERNANT L'INSPECTEUR DE LA COMMISSION DES NORMES DU TRAVAIL

32. Avez-vous toujours eu affaire au même inspecteur?

NE PAS LIRE

| | | |
|---|---|---|
| oui | 1 | --» passez à Q 35 |
| non | 2 | |
| je n'ai jamais personnellement eu affaire à la Commission | 3 | --» passez à Q 53 |
| je n'ai jamais eu affaire à un inspecteur | 4 | --» passez à Q 53 |
| ne m'en souviens pas | 8 | --» passez à Q 35 |
| ne sais pas | 9 | |

33. Cela vous a-t-il causé des problèmes?

| | | |
|---|---|---|
| oui | 1 | |
| non | 2 | --» passez à Q 35 |

34. Lesquels? _____

35. Suite au dépôt de votre plainte, avez-vous rencontré l'inspecteur?

| | | |
|---|---|---|
| oui | 1 | --» passez à Q 37 |
| non | 2 | |
| ne sais pas | 9 (précisez) _____ | |

_____ passez à Q 37

36. Pourquoi? _____

37. L'inspecteur vous a-t-il donné son avis quand aux possibilités d'obtenir quelque chose de votre employeur suite du dépôt de votre plainte?

oui 1

non 2

ne m'en souviens pas 8 --» passez à Q 39

38. Que vous a-t-il dit? _____

39. A votre connaissance, l'inspecteur a-t-il rencontré votre employeur ou un de ces représentants suite au dépôt de votre plainte?

oui 1 --» passez à Q 41

non 2

ne sais pas 9 --» passez à Q 47

autre réponse 8 (précisez) _____

_____ passez à Q 41

40. Pourquoi? _____

_____ passez à Q 47

41. Quel poste occupait la ou les personnes rencontrées par l'inspecteur?

_____

ne sais pas 9

42. A votre connaissance, y a-t-il eu une seule rencontre ou plus d'une rencontre entre votre employeur et l'inspecteur?

| | |
|---|---|
| une seule | 1 |
| plus d'une | 2 |
| ne sais pas | 9 |
| autre réponse 8 (précisez) | _____ |

_____

43. Étiez-vous présent(e) lors de ces rencontres?

| | |
|---|---|
| toujours | 1 --» passez à Q 47 |
| quelquefois | 2 |
| jamais | 3 |
| autre réponse 8 (précisez) | _____ |

44. Auriez-vous voulu être présent(e) lors de ces rencontres?

| | |
|---|---|
| oui | 1 |
| oui, j'avais demandé à être présent(e) | 3 |
| non | 2 |
| ne sais pas | 9 --» passez à Q 46 |

45. Pourquoi n'étiez-vous pas présent(e)?

_____

46. L'inspecteur vous a-t-il informé(e) du contenu de ces rencontres?

oui 1

non 2

autre réponse 8 (précisez) _____

47. Selon vous l'inspecteur vous a-t-il aidé à obtenir ce règlement?

oui 1

non 2

ne sais pas 9

48. Pourquoi dites-vous cela? _____

49. L'inspecteur vous a-t-il donné son avis concernant le règlement proposé?

oui 1

non 2 --» passez à Q 51

50. Que vous a-t-il dit? _____

51. Avez-vous quelque chose à reprocher à l'inspecteur qui s'est occupé de votre dossier?

oui 1

non 2 --» passez à Q 53

52. Qu'est-ce que c'est? _____

53. Votre employeur vous a-t-il contacté(e) lui-même pour vous proposer un règlement?

oui 1

non 2

non, c'est moi qui l'ai contacté directement 3

JE SAIS QUE VOUS N'ÊTES PAS ALLÉ(E) EN ARBITRAGE, MAIS J'AIMERAIS VOUS POSER QUELQUES QUESTIONS À CE SUJET

54. Saviez-vous que vous pouviez porter votre plainte devant un arbitre pour contester votre congédiement si vous et votre employeur n'arriviez pas à vous entendre?

| | |
|---|---|
| oui | 1 |
| non | 2 --» passez à Q 66 |

55. À un moment donné, avez-vous pensé porter votre plainte devant un arbitre?

| | |
|---|---|
| oui | 1 |
| non | 2 --» passez à Q 57 |
| ne sais pas | 9 --» passez à Q 58 |

56. Finalement, pour quelles raisons avez-vous décidé de ne pas aller en arbitrage?

_____ passez à Q 58

57. Pourquoi? _____

_____ passez à Q 59

58. Selon vous, quelles étaient vos chances de gagner en arbitrage?

_____

ne sais pas 9

59. L'inspecteur vous a-t-il donné son avis quant à la possibilité de gagner votre cause si vous étiez allé(e) en arbitrage?

| | |
|---|---|
| oui | 1 |
| non | 2 --» passez à Q 61 |

60. Que vous a-t-il dit? _____

61. Saviez-vous que vous auriez eu à débourser un montant d'argent pour payer les honoraires de l'arbitre si vous étiez allé(e) en arbitrage?

| | |
|---|---|
| oui | 1 |
| non | 2 |
| ne m'en souviens pas | 8 --» passez à Q 63 |
| ne savais pas | 9 |

62. À quel montant avait-on évalué ces coûts?

_____

| | |
|---|---|
| ne m'en souviens pas | 8 |
| ne sais pas | 9 |

63. Vous avait-on dit qu'il était préférable qu'un avocat ou un autre professionnel vous représente devant l'arbitre, si vous étiez allé(e) en arbitrage?

| | |
|---|---|
| oui | 1 |
| non | 2 --» passez à Q 66 |
| ne sais pas | 9 |

64. Le fait qu'on vous avait suggéré de faire appel à quelqu'un pour vous représenter devant l'arbitre, vous a-t-il influencé(e) dans votre décision de ne pas aller en arbitrage?

| | | |
|---|---|---|
| oui | 1 | |
| non | 2 | --» passez à Q 66 |
| ne sais pas | 9 | |

65. Pourquoi? _____

66. Aviez-vous effectué des démarches afin d'obtenir les services de l'aide juridique?

| | |
|---|---|
| oui | 1 |
| non | 2 |

67. Pourquoi? _____

CEUX QUI ONT RÉPONDU "NON" À Q 66, PASSEZ À Q 70

68. Quel a été le résultat final de ces démarches?

NE PAS LIRE

| | | |
|---|---|---|
| je n'étais pas admissible | 1 | |
| j'étais admissible | 2 | --» passez à Q 70 |
| j'étais admissible mais je devais rembourser si un montant d'argent m'était versé | 3 | |
| autre réponse (précisez) _____ | 8 | |

69. Les informations obtenues de l'aide juridique vous ont-elles influencé(e) dans votre décision de ne pas aller en arbitrage?

| | |
|---|---|
| oui | 1 |
| non | 2 |
| ne sais pas | 9 |

70. Suite à votre congédiement, aviez-vous retenu les services d'un professionnel (avocat, conseiller en relation de travail ou autre professionnel)?

| | |
|---|---|
| oui | 1 |
| non | 2 --» passez à Q 74 |

71. Pourquoi aviez-vous retenu les services de ce professionnel?

_____

72. Les coûts des services à payer à ce professionnel vous ont-ils influencé(e) dans votre décision de ne pas aller en arbitrage?

| | |
|---|---|
| oui | 1 |
| non | 2 |
| ne sais pas | 9 |

73. Quel a été le coût de ces services?

_____

74. Avant de décider de ne pas aller en arbitrage, aviez-vous fait des démarches afin de vous trouver un autre emploi?

| | | |
|---|---|---|
| oui | 1 | --» passez à Q 76 |
| non | 2 | |
| ne m'en souviens pas | 8 | --» passez à Q 76 |
| ne sais pas | 9 | |

75. Pourquoi? _____

_____ passez à Q 79

76. Aviez-vous trouvé un autre emploi?

| | | |
|---|---|---|
| oui | 1 | |
| non | 2 | --» passez à Q 79 |

77. Cet emploi était-il temporaire ou permanent?

| | |
|---|---|
| temporaire | 1 |
| permanent | 2 |

78. Le fait d'avoir trouvé cet emploi vous a-t-il influencé(e) dans votre décision d'accepter le règlement?

| | |
|---|---|
| oui | 1 |
| non | 2 |
| ne sais pas | 9 |

79. Avant votre congédiement, connaissiez-vous bien, un peu ou pas du tout la Loi sur les normes du travail?

| | |
|---|---|
| bien | 1 --» passez à Q 81 |
| un peu | 2 |
| pas du tout | 3 |
| ne sais pas | 9 |

80. Avant votre congédiement, connaissiez-vous l'existence de la Commission des normes du travail?

| | |
|---|---|
| oui | 1 |
| non | 2 |
| ne sais pas | 9 |

81. Quand vous avez appris que vous étiez congédié(e), avec qui avez-vous communiqué pour connaître vos droits?

NE PAS LIRE (vous pouvez indiquer plus d'une réponse)

| | |
|---|---|
| la Commission des normes du travail | 1 |
| un avocat ou un autre professionnel | 2 |
| la Commission de l'assurance-chômage | 3 |
| quelqu'un de votre entourage (parent, ami, connaissance) | 4 |
| la Commission des droits et libertés de la personne | 5 |
| autre réponse (précisez) _____ | 8 |

82. Avant de déposer votre plainte à la Commission, saviez-vous que vous aviez 30 jours suivant la date de votre congédiement pour déposer votre plainte?

| | |
|---|---|
| oui | 1 |
| oui, après avoir communiqué avec la Commission | 3 |
| non | 2 |
| ne sais pas | 9 |

83. Si vous étiez de nouveau congédié(e) et que vous ayez 5 ans d'ancienneté dans l'entreprise, déposeriez-vous une plainte à la Commission pour contester votre congédiement?

| | |
|---|---|
| oui | 1 |
| oui, si le congédiement est injustifié | 3 |
| non | 2 |
| ne sais pas | 9 |

84. Pourquoi? _____

85. Avez-vous été satisfait ou insatisfait des services de l'inspecteur?

| | |
|---|---|
| satisfait | 1 |
| insatisfait | 2 |
| ne sais pas | 9 |

86. Pourquoi dites-vous cela? _____

EN TERMINANT, J'AIMERAIS VOUS POSER QUELQUES QUESTIONS GÉNÉRALES

87. Au moment de votre congédiement, depuis combien de temps étiez-vous à l'emploi de l'entreprise?

_____ années _____ mois

88. Au moment de votre congédiement, quel emploi occupiez-vous?

_____

89. Aviez-vous des personnes sous vos ordres?

oui 1

non 2

90. Étiez-vous syndiqué(e)?

oui 1

non 2

91. La majorité des travailleurs qui travaillaient dans le même établissement que vous étaient-ils syndiqués?

oui 1

non 2

les gens en usine oui, mais les gens de bureau non 3

ne sais pas 9

92. Occupiez-vous cet emploi à plein temps ou à temps partiel?

plein temps 1

temps partiel 2

93. En moyenne combien d'heures par semaine travailliez-vous chez l'employeur qui vous a congédié(e)?

_____ heures/semaine

autre réponse (précisez) _____ 8

_____

94. Au moment de votre congédiement, combien de personnes travaillaient dans la même unité de travail que vous (département, service, équipe de travail)?

_____ personnes

95. Combien de personnes travaillaient dans la même entreprise que vous?

_____ personnes

96. Au moment de votre congédiement, quel était votre âge?

_____ ans

refus de répondre 8

97. Étiez-vous...

...célibataire 1

marié(e) ou vivant en couple 2

divorcé(e), séparé(e) ou veuf(ve) 3

religieux(se) 4

refus de répondre 8

98. Aviez-vous des personnes à votre charge?

| | |
|---|---|
| oui | 1 |
| non | 2 --➧ passez à Q 100 |

99. Combien d'adulte(s) et d'enfant(s) aviez-vous à votre charge?

_____ adulte(s) _____ enfant(s)

100. Lors de votre congédiement, quel était votre salaire avant déductions?

_____/heure _____/semaine _____/année

101. Combien d'années de scolarité aviez-vous complétées?

| | |
|---|---|
| 7 ans et moins | 1 |
| 8 - 9 | 2 |
| 10 - 12 | 3 |
| 13 - 15 | 4 |
| 16 ans et plus | 5 |
| refus de répondre | 8 |

---

NE PAS DEMANDER AU RÉPONDANT, À REMPLIR PAR L'INTERVIEWER

102. Sexe du répondant:

| | |
|---|---|
| féminin | 1 |
| masculin | 2 |